

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бессонова Елена Анатольевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 05.07.2024 15:48:40
Уникальный программный ключ:
184ae2b9519ce0bcdf633141cbd1820fc6a75f56

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

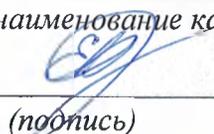
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

экономики, управления и аудита

(наименование кафедры полностью)



Е.А. Бессонова

(подпись)

«27» 03 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Управление персоналом гостиничного предприятия

(наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело

(код и наименование ОПОП ВО)

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

Курс – 2024

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Тема 2 «Система управления персоналом в туристской индустрии»

Ситуационная задача №1 «Анализ деятельности службы гостиницы»

В результате исследования технологии подбора персонала отдела кадров гостиницы ООО «Прибой» был выявлен ряд недостатков, которые оказывают негативное воздействие на эффективность деятельности организации и влияют на продуктивную реализацию технологии подбора персонала, что ведет к высокому уровню текучести кадров.

По результатам исследования технологии подбора персонала в ООО «Прибой» были выявлены следующие недостатки.

- а) невыполнение ряда функций по подбору специалистами по управлению персоналом;
- б) отсутствие практики разделения методов оценки персонала разных должностных категорий при подборе;
- в) отсутствие нормативного закрепления требований к кандидатам при подборе;
- г) ограниченное использование источников привлечения и поиска персонала при подборе;
- д) использование минимального количества внешних источников поиска.

Вопрос для решения. Постройте дерево целей путей решения выявленных в ООО «Прибой» проблем и разработайте комплекс мероприятий их решения.

Тема 8 «Управление конфликтом в организации»

Ситуационная задача №1

Разработайте рекомендации для предупреждения или выхода из следующей стрессовой ситуации:

В крупном гостиничном холдинге закрывали вакансию HR-директора. Собеседование проводил коммерческий директор, отличавшийся жуткой манерой общения с кандидатами.

Соискательнице, которая села на стул, скрестив ноги, он немедленно указал на дверь: «Вы претендуете на вакансию эйчара — человека, которого отличает открытость и общительность, так почему вы сидите в закрытой позе?» Женщина не нашла, что ответить, и в смущении вышла.

Поза следующей кандидатки тоже оказалась «закрытой». «Вербальный язык говорит о вашей замкнутости, скрытности, — запыхтел директор. — Вы нам не подходите!»

Девушка не растерялась, секунду подумала и спокойно ответила: «_____».

Директору ответ понравился — девушка осталась.

Разработайте варианты ответов коммерческому директору в данной ситуации.

Тема 9 «Оценка эффективности управления персоналом»

Ситуационная задача № 1

Вам необходимо решить задачу, распознать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действий; определить необходимые ресурсы.

Варианты производственных ситуаций.

– Гостиничный комплекс «Аврора» оплатил счет за электроэнергию на 50% больше, чем в предыдущем периоде.

- Проживающие в гостинице «Лазурная» все чаще стали предъявлять претензии к качеству обслуживания в номерах.
- В гостинице «Восток» увеличилось количество производственных травм.
- Напротив отеля «Салют» был построен отель «Модерн», который отличался применением новых форм обслуживания, современным дизайном интерьера.
- Прибыль отеля «Черный аист» уменьшилась в сравнении с предыдущим периодом на 15%.
- Между членами коллектива гостиницы «Западная» появилась психологическая напряженность, которая привела к снижению производительности труда.
- Рекламная деятельность, на которую отель «Восток» затрачивает 10% своей прибыли, не приносит реального дохода.
- В гостинице «Мелена» текучесть кадров горничных составила 100%.
- Администратор отеля «Восток», имеющий большой опыт и положительные характеристики руководства, уволился в связи с переездом в другой город.

Шкала оценивания: 4 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

4 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

3 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

2 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

1.2 МИНИ-ПРОЕКТЫ

Тема 1 «Сущность управления персоналом»

1. Проект «Архитектура стратегических целей».

Разработайте дерево целей индивидуально или в составе группы из 2-4 человек в соответствии с одним из вариантов задания:

Вариант 1. Постройте дерево целей менеджера гостиничного предприятия среднего звена.

Вариант 2. Постройте дерево стратегических целей для частной мини гостиницы.

Вариант 3. Постройте дерево целей для одной из служб гостиничного предприятия (служба бронирования, служба приема и размещения, служба питания и т.п.)

Тема 3 «Кадровая политика организации. Кадровое обеспечение»

1. В гостинице «Волна» открылась вакантная должность портье. При приеме на работу требуется уточнить персональные сведения, характеризующие личность кандидата и уровень его производственной квалификации.

Сформулируйте вопросы для кандидатов на вакантную должность:

- о прежнем месте работы;
- об отношении к работе;
- о трудовой дисциплине;
- об опыте работы;
- дополнительная информация.

Составьте объявления для публикации в средствах массовой информации о наличии

вакантной должности порттье в данной гостинице (с указанием номера телефона).

2. 4-звездочный отель «Балчуг-Кемпински» (Москва) разработал 4-х часовой тренинг по имиджу для персонала, где рассматриваются вопросы одежды, ношения именных знаков, прически, украшений и макияжа. Для каких категорий персонала предназначен тренинг? Разработайте проект основных требований к внешнему виду персонала отеля такого класса.

Тема 6 «Планирование персонала»

1. Вы менеджер управленческого уровня, например руководитель коммерческого отдела гостиницы, и перед вами стоит задача выбрать претендента на должность менеджера по поставкам материальных ресурсов.

Вы должны определить:

а) каковы функциональные обязанности этого сотрудника (необходимо перечислить эти обязанности и записать их);

б) по каким качествам или иным характеристикам вы будете отбирать претендентов на эту должность? Каковы ваши требования?

Шкала оценивания: 4 балльная.

Критерии оценивания:

4 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено точно и полно; проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у автора навыки проектной деятельности; в проекте реализован креативный подход: предложено оригинальное (или инновационное) решение; сформулированы мотивированные выводы; рекомендации обоснованы и объективны; безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме.

3 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задание на проект в целом выполнено; проект выполнен с незначительным участием преподавателя (консультации) и демонстрирует владение автором большинством навыков, необходимых для осуществления проектной деятельности; в проекте реализован стандартный подход: предложено типовое решение; выводы (заключение) доказательны; осуществлена попытка сделать практические рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в традиционной академической форме.

2 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено неточно и (или) неполно; выполнение проекта происходило при постоянном участии и помощи преподавателя; предложено наиболее простое, но допустимое решение; в проекте имеются недочеты и ошибки; выводы (заключение) не бесспорны; рекомендации имеются, но носят формальный характер; очевидны недочеты в оформлении проекта; защита проекта осуществлена в устной форме (без презентации) или доклад не отражал основное содержание проекта (или презентация не отражала основные положения доклада).

1.3 ДЕЛОВАЯ ИГРА

Тема 3 «Кадровая политика организации. Кадровое обеспечение»

Деловая игра: «ПОДБОР ПЕРСОНАЛА»

Цель игры

Научить студентов правильно определять, формулировать и практически демонстрировать те навыки и характеристики, которые требуются для успешного

трудоустройства на работу.

Условия и правила игры

В учебной группе формируется отборочная комиссия из трёх человек (студентов). Из оставшихся членов группы создаются три команд. Преподаватель объявляет о конкурсном наборе персонала во вновь создаваемый филиал престижной гостиницы на замещение вакантных должностей:

- менеджера;
- официанта;
- администратора;

Каждая из команд выбирает одну из вакантных должностей и определяет профессиональные навыки и требования, предъявляемые к кандидату (10 минут). Один из членов команды становится «претендентом», которому даётся 7-10 минут на выступление. В своём выступлении он должен:

- охарактеризовать мотивы, побудившие его принять участие в конкурсе;
- продемонстрировать профессиональную компетенцию;
- рассказать о том, что нового и полезного он может принести в организацию.

Отборочная комиссия оценивает кандидатов и комментирует достоинства и недостатки их выступлений (докладов).

Тема 7 «Мотивация в системе управления персоналом»

Деловая игра «МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА»

Цель игры - развитие способностей в области анализа источников возникновения проблем с целью правильной и своевременной мотивации сотрудников, решения конфликтных ситуаций и повышения эффективности работы сотрудников.

Задание. Проанализируйте любую из предложенных десяти ситуаций, сложившихся на фирме, обоснуйте причины и источники их возникновения (явные и неявные) и предложите способы мотивации сотрудников с целью устранения конфликтной ситуации с максимальной пользой для фирмы. Причины возникновения выбранных вами ситуаций сформулируйте сами. В связи с этим будут различны результаты решений данных ситуаций.

Анализ ситуации проведите по предложенной ниже схеме мотивационного процесса.

Ситуации

1. Ценного специалиста по маркетингу переманивает конкурент.
2. Организация находится на начальной стадии формирования коллектива. Люди с большим трудом «притираются» друг к другу. Происходит много разногласий.
3. Отдел-победитель внутрифирменного соревнования прошлого года в новом году занял предпоследнее место.
4. В плановом отделе в третий раз возникают громкие скандалы между сотрудниками.
5. Из офиса генерального директора происходит утечка информации конкуренту.
6. В организации работают преимущественно женщины, межличностные отношения напряжены.
7. Молодые сотрудники постоянно участвуют в проектах НИР на стороне.
8. В адрес руководства корпорации постоянно поступают анонимки на генерального директора.
9. Работники крупной корпорации противятся слиянию с другой крупной компанией.
10. Опытный (10 лет стажа работы) специалист стал хуже выполнять задания.

Схема мотивационного процесса

1. Анализ ситуации:
 - место сложившейся ситуации (фирма, рабочее место);
 - участники ситуации (взаимосвязи, кандидатуры, мотивации).

2. Определение проблемы:
 - формулировка проблемы;
 - причины и мотивы.
3. Постановка целей мотивации.
4. Планирование мотивации работника (работников):
 - выявление потребностей работников;
 - определение иерархии потребностей;
 - анализ изменения потребностей;
 - «потребности - стимулы»;
 - стратегия, способ мотивации.
5. Осуществление мотивации:
 - создание условий, отвечающих потребностям;
 - обеспечение вознаграждения за результаты;
 - создание уверенности в возможности достижения цели;
 - создание впечатления от ценности вознаграждения.
6. Управление мотивацией:
 - контроль за ходом мотивационного процесса;
 - сравнение полученных результатов с требуемыми;
 - корректировка стимулов.

Порядок выполнения работы

1. Деление группы студентов на подгруппы по 4-5 чел.
2. Этап формирования подгруппы:
 - 2.1 координатор процесса реализации задания;
 - 2.2 помощник координатора;
 - 2.3 эксперт;
 - 2.4 докладчик, объявляющий полученные результаты и обосновывающий их перед аудиторией.Координатор зачитывает поставленную цель и задание подгруппе.
3. Этап молчаливого генерирования (10-15 минут). Членам подгруппы предлагают дать ответы на поставленную задачу;
4. Этап уяснения идей. Координатор систематизирует все предлагаемые членами подгруппы ответы, добивается правильного понимания проблем всеми участниками;
5. Выступление докладчика с анализом проделанной работы, представление полученных результатов;
6. Оценка экспертов проделанной работы всех подгрупп.

Шкала оценивания: 4 балльная.

Критерии оценивания:

4 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в деловой игре и полностью справляется с порученной ему ролью, выполняя требуемые от него трудовые действия и проявляя способность применять на практике необходимые для этого знания, умения и навыки; легко откликается на развитие и неожиданные повороты игрового «профессионального» сюжета, создаваемого преподавателем в режиме реального времени; свободно и эффективно взаимодействует с другими участниками игры (своими «деловыми» партнерами); задания, полученные в ходе игры, выполнены точно и правильно; при обсуждении результатов игры демонстрирует способность к профессиональной саморефлексии.

3 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он хорошо ориентируется в искусственно созданной «профессиональной» ситуации, при выполнении своей роли демонстрирует активность и готовность выполнять необходимые трудовые действия, допуская отдельные недочеты; адекватно реагирует на развитие и неожиданные

повороты игрового «профессионального» сюжета, создаваемого преподавателем в режиме реального времени; старается «профессионально» взаимодействовать с другими участниками игры (своими «деловыми» партнерами); задания, полученные в ходе игры, выполнены с небольшими недочетами; при обсуждении результатов игры проявляет критичность по отношению к самому себе.

2 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он нуждается в посторонней помощи при выполнении трудовых действий, выполняя доверенную ему роль в искусственно созданной «профессиональной» ситуации; при выполнении своей роли демонстрирует неполноту собственных знаний, вследствие чего пассивен и испытывает затруднения при неожиданном развитии игрового «профессионального» сюжета, создаваемого преподавателем в режиме реального времени; неуверенно взаимодействует с другими участниками игры (своими «деловыми» партнерами); задания, полученные в ходе игры, выполнены с ошибками; при обсуждении результатов игры пассивен, внешнюю оценку предпочитает самооценке.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1. Процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании — это:

- a) управление человеческими ресурсами;
- b) развитие человеческих ресурсов;
- c) общее линейное руководство;
- d) политика компании в области управления кадровым потенциалом.

2. Управление человеческими ресурсами — это:

- a) процесс анализа трудовых операций и планирования человеческих ресурсов;
- b) процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании;
- c) процесс управленческого воздействия на сотрудников;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

3. Управление человеческими ресурсами помимо 5 специфических функций включает в себя:

- a) политику организации в области управления человеческими ресурсами;
- b) стратегическое управление персоналом;
- c) общее линейное руководство;
- d) наличие в организации высококлассного персонала.

4. Что из перечисленного не включается в состав 5 специфических функций управления человеческими ресурсами:

- a) кадровое обеспечение;
- b) вознаграждение;
- c) развитие человеческих ресурсов;
- d) социальная ответственность.

5. Осознанное воздействие руководителя на своих подчиненных с целью исполнения ими прямых должностных обязанностей и достижения поставленных целей трудовой деятельности, представляет собой:

- a) кадровое обеспечение;
- b) развитие человеческих ресурсов;
- c) общее линейное руководство;
- d) систему управления персоналом.

6. Система, в которой реализуются функции управления человеческими ресурсами организации — это:

- a) система управления персоналом;
- b) система линейного руководства персоналом;
- c) система управления предприятием;
- d) система реализации трудового потенциала организации.

7. Управление формированием конкурентоспособного трудового потенциала организации с учетом динамики внутренней и внешней среды, обеспечивающее выживаемость организации и достижение ею целей деятельности в долгосрочном периоде, называется:

- a) трудовое управление персоналом;
- b) тактическое управление персоналом;
- c) стратегическое управление персоналом;
- d) административное управление персоналом.

8.Что из перечисленного не относится к принципам стратегического управления персоналом:

- a) долгосрочность оцениваемых перспектив и принимаемых решений;
- b) интегрированность процессов управления персоналом;
- c) партнерство как форма взаимодействия между руководством и исполнителями;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

9.Методический процесс определения навыков, обязанностей и знаний, которые нужны для выполнения трудовых действий в организации, называется:

- a) анализ работы;
- b) маркетинг персонала;
- c) разработка стандартов выполнения работы;
- d) планирование трудовой деятельности.

10.Совокупность заданий, которые должны быть выполнены для того, чтобы организация достигла своих целей, составляют:

- a) работу;
- b) должность;
- c) квалификационные требования;
- d) права и обязанности работника.

11.Набор заданий, выполняемых одним человеком, и возлагаемая на него ответственность, составляют:

- a) работу;
- b) должность;
- c) квалификационные требования;
- d) стандарты выполнения работы.

12.Документ, в котором сообщается информация относительно рабочих заданий, обязанностей и ответственности, связанных с конкретной должностью, называется:

- a) должностная инструкция;
- b) перечень квалификационных требований;
- c) положение о правах и обязанностях работника;
- d) трудовой договор.

13.Процесс выявления потребности организации в человеческих ресурсах и составления планов по удовлетворению этих потребностей, называется:

- a) прогноз потребности в персонале;
- b) планирование человеческих ресурсов;
- c) разработка программы по созданию резерва;
- d) планирование преемственности.

14.Что из перечисленного является методикой прогнозирования потребности в персонале:

- a) планирование с нулевого уровня;
- b) планирование на основе управленческих оценок;
- c) планирование с использованием математических моделей;
- d) все вышеперечисленные варианты.

15. Текущая кадров — это:

- a) увольнение работников по причинам, не связанным с производственной необходимостью;
- b) увольнение работников, проработавших в организации в течение года;
- c) увольнение работников по причинам, связанным с производственной необходимостью;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет;

16. Коэффициент текучести кадров представляет собой выраженное в процентах частное от деления:

- a) количества уволившихся за период на среднее количество сотрудников за этот же период;
- b) количества сотрудников, проработавших в организации в течение всего анализируемого периода на количество сотрудников на начало анализируемого периода;
- c) количества уволившихся за период на количество сотрудников на начало анализируемого периода;
- d) количества сотрудников, проработавших в организации в течение всего анализируемого периода на среднее количество сотрудников за этот же период.

17. Коэффициент выживаемости представляет собой выраженное в процентах частное от деления:

- a) количества уволившихся за период на среднее количество сотрудников за этот же период;
- b) количества сотрудников, проработавших в организации в течение всего анализируемого периода на количество сотрудников на начало анализируемого периода;
- c) количества уволившихся за период на количество сотрудников на начало анализируемого периода;
- d) количества сотрудников, проработавших в организации в течение всего анализируемого периода на среднее количество сотрудников за этот же период.

18. Планирование преемственности — это:

- a) разработка программы кадровых перестановок;
- b) увольнение прежних сотрудников и наем более квалифицированных;
- c) осуществление возможных замещений;
- d) процесс, в ходе которого на случай освобождения управленческой должности обеспечивается наличие квалифицированного сотрудника, способного занять эту должность.

19. Корректировочные мероприятия по увеличению гибкости управления занятостью работников применяются в случае:

- a) прогнозируемого недостатка работников;
- b) прогнозируемого избытка работников;
- c) прогнозируемого равновесия работников;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

20. Корректировочные мероприятия по удержанию и привлечению работников применяются в случае:

- a) прогнозируемого недостатка работников;
- b) прогнозируемого избытка работников;
- c) прогнозируемого равновесия работников;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

21. При обзоре и оценке внутренних и внешних источников привлечения кандидатов

учитывается соотношение между кандидатами, привлеченными из числа работников компании, и кандидатами, привлеченными извне, равное:

- a) 1:5;
- b) 3:5;
- c) 5:1;
- d) 5:3.

22.Что из перечисленного не относится к корректировочным мероприятиям по увеличению гибкости управления занятостью работников:

- a) ограниченный наем;
- b) реинжиниринг бизнеса;
- c) пересмотр системы вознаграждения;
- d) изменение стандартов отбора.

23.Деятельность по поиску и привлечению потенциальных работников, подходящих для занятия вакантных должностей, называется:

- a) подбор;
- b) набор;
- c) отбор;
- d) рекрутмент.

24.Процесс выбора из группы кандидатов на вакантную должность наиболее подходящего работника, называется:

- a) набор;
- b) наем;
- c) отбор;
- d) рекрутмент.

25.Длительный процесс, в ходе которого человек ставит карьерные цели и находит способы достичь их, называется:

- a) индивидуальное планирование карьеры;
- b) развитие карьеры;
- c) планирование карьеры сотрудника;
- d) карьерный путь.

26.Определение организацией путей и направлений, в которых организация собирается развивать работников, называется:

- a) организационное планирование карьеры;
- b) организационное развитие карьеры;
- c) организационный карьерный путь;
- d) все вышеперечисленные варианты.

27.Традиционный карьерный путь — это:

- a) поступательное продвижение сотрудника вверх по вертикали;
- b) как вертикальная последовательность должностей, так и ряд возможностей в горизонтальной плоскости;
- c) приобретение полезных знаний и навыков, позволяющих более профессионально исполнять обязанности по текущей должности;
- d) развитие карьеры по пути углубления узкопрофессиональных навыков и знаний.

28.Сжатая характеристика человека как работника, предназначенная заинтересовать работодателя в личной встрече с потенциальным сотрудником, называется:

- a) резюме;

- b) объявление «ищу работу»;
- c) сопроводительное письмо;
- d) совокупность всех перечисленных вариантов.

29. Сетевой карьерный путь — это:

- a) поступательное продвижение сотрудника вверх по вертикали;
- b) вертикальная последовательность должностей и ряд возможностей в горизонтальной плоскости;
- c) приобретение полезных знаний и навыков, позволяющих более профессионально исполнять обязанности по текущей должности;
- d) развитие карьеры по пути углубления узкопрофессиональных навыков и знаний.

30. Карьерный путь дополнительных навыков — это:

- a) побочные, дополнительные действия, предпринимаемые сотрудником в рамках компании-работодателя с целью повысить свою ценность для нее и приобрести достаточную степень незаменимости на своем рабочем месте;
- b) как вертикальная последовательность должностей, так и ряд возможностей в горизонтальной плоскости;
- c) приобретение полезных знаний и навыков, позволяющих более профессионально исполнять обязанности по текущей должности;
- d) развитие карьеры по пути углубления узкопрофессиональных навыков и знаний.

31. Двойной карьерный путь — это:

- a) развитие карьеры по пути расширения управленческих полномочий;
- b) как вертикальная последовательность должностей, так и ряд возможностей в горизонтальной плоскости;
- c) приобретение полезных знаний и навыков, позволяющих более профессионально исполнять обязанности по текущей должности;
- d) развитие карьеры по пути углубления узкопрофессиональных навыков и знаний.

32. Сопроводительное письмо — это:

- a) аргументация востребованности кандидата на искомом рабочем месте;
- b) сжатая характеристика человека как уникального работника, предназначенная заинтересовать работодателя в личной встрече с потенциальным сотрудником;
- c) документ, в котором в полном объеме раскрываются личные данные, образование и научная деятельность ищущего работу;
- d) расширенный вид резюме.

33. Процесс обучения сотрудников состоит из:

- a) 3 шагов;
- b) 5 шагов;
- c) 7 шагов;
- d) 10 шагов.

Определение потребности в обучении происходит путем анализа:

- a) организации в целом;
- b) комплекса тактических задач, необходимых для достижения целей;
- c) индивидуальных потребностей обучения;
- d) все выше перечисленные варианты.

34. Приспособление и постепенное вхождение работника в производственные условия, характерные для организации-работодателя, называется:

- a) трудовая адаптация;

- b) профессиональная адаптация;
- c) социально-психологическая адаптация;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

35. Что из перечисленного не является функцией трудовой адаптации:

- a) введение новичка в рабочую группу;
- b) поощрение помощи новичку со стороны опытных работников;
- c) формирование у новичка системы знаний о компании-работодателе;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

36. Что из перечисленного не является предметом общей адаптации сотрудника:

- a) функции подразделения, на работу в которое поступает сотрудник;
- b) информация о руководителях;
- c) механизм компенсации ущерба, нанесенного работником организации;
- d) оплата труда.

37. Что из перечисленного не является предметом специальной адаптации сотрудника:

- a) рабочие обязанности и ответственность;
- b) возможности обучения на работе;
- c) взаимоотношения с другими подразделениями;
- d) отношения с местными и общегосударственными инспекциями.

38. Что из перечисленного не является формой адаптации персонала:

- a) адаптация молодых специалистов на должностях мастеров и специалистов продолжительностью до 3 лет;
- b) собственно развитие человеческих ресурсов организации на протяжении всего периода работы до ухода конкретного сотрудника на пенсию;
- c) введение в должность руководящего работника продолжительностью до 1 года;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

39. При каком методе обучения субъектом обучения являются только менеджеры и профессионалы:

- a) деловые игры;
- b) корпоративные университеты;
- c) аудиторные программы;
- d) ученичество.

40. Что из перечисленного не является методом оценки деятельности сотрудников:

- a) 360 градусов;
- b) критические эпизоды;
- c) выборочное голосование;
- d) принудительное распределение.

41. Что из перечисленного является методом оценки деятельности сотрудников:

- a) 360 градусов;
- b) критические эпизоды;
- c) принудительное распределение;
- d) все выше перечисленные варианты.

42. Метод оценки деятельности сотрудников, при котором проводится всесторонняя оценка на основе информации, поступающей из различных источников внутри фирмы, а также за ее пределами, называется:

- a) рейтинговые шкалы;
- b) рабочие стандарты;
- c) ранжирование;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

43. Метод оценки деятельности сотрудников, при котором анализируются записи непосредственного начальника о наиболее успешных и крайне неудачных действиях, предпринятых сотрудником на рабочем месте за оценочный период, называется:

- a) рабочие стандарты;
- b) критические эпизоды;
- c) принудительное распределение;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

44. Метод оценки деятельности сотрудников, при котором деятельность сотрудника сопоставляется с определенным ранее или ожидаемым уровнем выработки, называется:

- a) ранжирование;
- b) принудительное распределение;
- c) критические эпизоды;
- d) рабочие стандарты.

45. Метод оценки деятельности сотрудников, сочетающий элементы традиционной оценочной шкалы и критического эпизода, называется:

- a) рейтинговые шкалы поведенческих якорей;
- b) рейтинговые шкалы критических эпизодов;
- c) рейтинговые шкалы принудительного распределения;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

46. Собеседование по результатам оценки деятельности сотрудников называется:

- a) оценочное интервью;
- b) рабочее интервью;
- c) выборочное интервью;
- d) рейтинговое интервью.

47. Прямое денежное вознаграждение — это:

- a) выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных;
- b) денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта и пр.;
- c) удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник;
- d) все выше перечисленные варианты.

48. Метод оценки деятельности сотрудников, при котором сотрудники распределяются в ряд в соответствии с уровнем выполнения ими деятельности по одиночному либо комплексному критерию, называется:

- a) рабочие стандарты;
- b) критические эпизоды;
- c) рейтинговые шкалы поведенческих якорей;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

49. Косвенное денежное вознаграждение — это:

- a) выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных;

- b) денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта и пр.;
- c) удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник;
- d) все выше перечисленные варианты.

50. Нематериальное вознаграждение — это:

- a) выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных;
- b) денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта и пр.;
- c) удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник;
- d) все выше перечисленные варианты.

51. Выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных, представляют собой:

- a) прямое денежное вознаграждение;
- b) косвенное денежное вознаграждение;
- c) нематериальное вознаграждение;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

52. Денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта, представляют собой:

- a) прямое денежное вознаграждение;
- b) косвенное денежное вознаграждение;
- c) нематериальное вознаграждение;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

53. Удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник, представляет собой:

- a) прямое денежное вознаграждение;
- b) косвенное денежное вознаграждение;
- c) нематериальное вознаграждение;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

54. Система вознаграждения персонала организации состоит из:

- a) прямого денежного вознаграждения;
- b) косвенного денежного вознаграждения;
- c) нематериального вознаграждения;
- d) все выше перечисленные варианты.

55. Внешняя справедливость имеет место тогда, когда:

- a) работникам платят за их труд сумму, сопоставимую с оплатой аналогичного труда в других фирмах;
- b) работникам платят в соответствии с той относительной ценностью, которую их работа представляет для организации;
- c) отдельные люди, выполняющие сходные виды работ в одной и той же фирме, получают за свою работу в соответствии с факторами, соответствующими уникальности каждого работника (стаж, производительность труда и др.);
- d) более производительные коллективы получают больше, чем менее производительные.

56. Внутренняя справедливость имеет место тогда, когда:

- a) работникам платят за их труд сумму, сопоставимую с оплатой аналогичного труда в других фирмах;
- b) работникам платят в соответствии с той относительной ценностью, которую их работа представляет для организации;
- c) отдельные люди, выполняющие сходные виды работ в одной и той же фирме, получают за свою работу в соответствии с факторами, соответствующими уникальности каждого работника (стаж, производительность труда и др.);
- d) более производительные коллективы получают больше, чем менее производительные.

57. Индивидуальная справедливость имеет место тогда, когда:

- a) работникам платят за их труд сумму, сопоставимую с оплатой аналогичного труда в других фирмах;
- b) работникам платят в соответствии с той относительной ценностью, которую их работа представляет для организации;
- c) отдельные люди, выполняющие сходные виды работ в одной и той же фирме, получают за свою работу в соответствии с факторами, соответствующими уникальности каждого работника (стаж, производительность труда и др.);
- d) более производительные коллективы получают больше, чем менее производительные.

58. Групповая справедливость имеет место тогда, когда:

- a) работникам платят за их труд сумму, сопоставимую с оплатой аналогичного труда в других фирмах;
- b) работникам платят в соответствии с той относительной ценностью, которую их работа представляет для организации;
- c) отдельные люди, выполняющие сходные виды работ в одной и той же фирме, получают за свою работу в соответствии с факторами, соответствующими уникальности каждого работника (стаж, производительность труда и др.);
- d) более производительные коллективы получают больше, чем менее производительные.

59. Справедливость, при которой работникам платят за их труд сумму, сопоставимую с оплатой аналогичного труда в других фирмах, называется

- a) внешней;
- b) внутренней;
- c) индивидуальной;
- d) коллективной.

60. Справедливость, при которой отдельные люди, выполняющие сходные виды работ в одной и той же фирме, получают за свою работу в соответствии с факторами, соответствующими уникальности каждого работника (стаж, производительность труда и др.), называется:

- a) внешней;
- b) внутренней;
- c) индивидуальной;
- d) коллективной.

61. Справедливость, при которой работникам платят в соответствии с той относительной ценностью, которую их работа представляет для организации, называется:

- a) внешней;

- b) внутренней;
- c) индивидуальной;
- d) коллективной.

62. Что из перечисленного относится к денежному виду вознаграждения, выплачиваемому по усмотрению работодателя:

- a) выплаты за нерабочее время;
- b) пособия по охране здоровья;
- c) премии;
- d) все выше перечисленные варианты.

63. Что из перечисленного относится к денежному виду вознаграждения, выплачиваемому по усмотрению работодателя:

- a) выплаты за нерабочее время;
- b) оплата отпусков и больничных;
- c) пособия по безработице;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

64. Нарушение структуры и функции организма, возникшее как результат действия одного или нескольких повреждающих факторов окружающей среды, называется:

- a) повреждение;
- b) повреждающий фактор;
- c) несчастный случай;
- d) расстройство здоровья.

65. Тело (предмет), вещество или явление, способное причинить повреждение, называется:

- a) случайный фактор;
- b) повреждающий фактор;
- c) вещественное доказательство;
- d) все выше перечисленные варианты.

66. Качественно-количественная характеристика нарушения структуры и функции организма, называется:

- a) стойкая утрата трудоспособности;
- b) временная утрата трудоспособности;
- c) тяжесть вреда;
- d) все выше перечисленные варианты.

67. Стойкая утрата трудоспособности — это:

- a) обратимая потеря трудовой функции человека;
- b) количественно-качественная характеристика нарушения структуры и функции организма;
- c) необратимая потеря функции, которая не восстановится до конца жизни человека, несмотря на любую медицинскую помощь;
- d) все выше перечисленные варианты.

68. Длительная утрата трудоспособности предполагает обратимую потерю трудовой функции человека продолжительностью:

- a) более 7 дн.;
- b) более 14 дн.;
- c) более 21 дн.;
- d) все выше перечисленные варианты.

69.Кратковременная утрата трудоспособности предполагает обратимую потерю трудовой функции человека продолжительностью:

- a) менее 31 дн.;
- b) менее 28 дн.;
- c) менее 21 дн.;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

70.Что из перечисленного не относится к факторам, увеличивающим риск насилия на рабочем месте:

- a) содержание работы;
- b) расположение рабочего места;
- c) время;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

71.Исследование человека в процессе производства и его взаимодействия с оборудованием, инструментами и физическими условиями труда, называется:

- a) анализ выполнения трудовой дисциплины;
- b) превентивные меры руководства, направленные на недопущение насилия на рабочем месте;
- c) эргономика;
- d) все выше перечисленные варианты.

72.Добровольное общественное объединение граждан, связанных общими производственными, профессиональными интересами по роду их деятельности, создаваемое в целях представительства и защиты их социально-трудовых прав и интересов, называется:

- a) работодатель;
- b) профессиональный союз;
- c) социальное партнерство в сфере труда;
- d) коллективный работодатель.

73.Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей, называется:

- a) коллективный договор;
- b) профессиональный пакт;
- c) договор о социальном партнерстве;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

74.Наказание работника, который не отвечает установленным стандартам или не соблюдает нормы, принятые в организации, называется:

- a) дисциплинарный проступок;
- b) дисциплинарное взыскание;
- c) дисциплина труда;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

75.Обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, действующим на предприятии и определенным в соответствии с законодательством и трудовым договором, называется:

- a) общие положения;
- b) дисциплина труда;
- c) правила внутреннего трудового распорядка;

d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

76. Неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей называется:

- a) дисциплинарный проступок;
- b) дисциплинарное взыскание;
- c) дисциплина труда;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

77. Трудовые споры бывают:

- a) индивидуальные;
- b) коллективные;
- c) все выше перечисленные варианты;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

78. Рассмотрение коллективного трудового спора в целях его разрешения примирительной комиссией, с участием посредника и (или) в трудовом арбитраже, называется:

- a) трудовые процедуры;
- b) разъясняющие процедуры;
- c) регламентирующие процедуры;
- d) примирительные процедуры.

79. Временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей в целях разрешения коллективного трудового спора, называется:

- a) примирительные процедуры;
- b) коллективная дисфункция;
- c) забастовка;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

80. Конфликт — это особый вид взаимодействия субъектов организации, при котором:

- a) действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, делают невозможным реализацию ее целей и интересов;
- b) действия одной стороны могут создать конфликтную ситуацию для другой стороны;
- c) действия одной стороны вызывают активное противодействие другой стороны;
- d) действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, приводят к открытым взаимным обвинениям.

81. Условием возникновения конфликта является:

- a) конфликтная ситуация;
- b) инцидент;
- c) активизация деятельности одной из сторон конфликта;
- d) ущемление интересов одной из сторон.

82. Когда слабая напористость сочетается с высоким уровнем кооперативности, индивид выбирает такой межличностный стиль разрешения конфликтов, как:

- a) уступчивость;
- b) уклонение;
- c) принуждение;
- d) уход.

83. В зависимости от направленности воздействия конфликты бывают:

- a) вертикальные и горизонтальные;
- b) открытые и скрытые;
- c) антагонистические и компромиссные;
- d) все перечисленные ранее варианты.

84. Конфликт, при котором война идет до победы какой-либо одной стороны называется:

- a) антагонистический;
- b) межличностный;
- c) горизонтальный;
- d) скрытый.

85. К причинам возникновения конфликтов относятся:

- a) ограниченность ресурсов;
- b) различие или пересечение интересов членов организации;
- c) неудовлетворительные коммуникации;
- d) все перечисленные варианты;

86. На предконфликтной стадии развития конфликта:

- a) инцидент и открытые конфликтные взаимодействия отсутствуют;
- b) имеются ясно выраженная установка на борьбу с соперником и инцидент;
- c) конфликтные взаимодействия и инцидент прекращаются;
- d) имеются ярко выраженные столкновения.

87. При выборе варианта поведения «воспитатель» менеджер:

- a) терпит обвинения в свой адрес;
- b) обвиняет конфликтующих;
- c) вытаскивает конфликтующих из трясины;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

88. При выборе варианта поведения «консультант» менеджер прибегает главным образом

к:

- a) психологическим мерам;
- b) административным мерам;
- c) педагогическим мерам;
- d) помощи консультанта.

89. Каких методов управления конфликтами нет:

- a) межгрупповые;
- b) межличностные;
- c) структурные;
- d) ответные агрессивные действия.

90. Способ «Я-высказывание» относится к:

- a) внутриличностным методам управления конфликтами;
- b) личностным;
- c) межличностным;
- d) переговорам.

91. Подсистема информационного обеспечения системы управления персоналом выполняет следующие функции:

- a) ведение учета и статистики персонала, проведение патентно-лицензионной деятельности;

- a) согласование распорядительных и иных документов по управлению персоналом;
- b) организация рекламы, поддержание взаимосвязи с внешними источниками;
- c) учет приема, перемещений, поощрений и увольнений персонала.

92. Уклонение как стиль поведения в конфликтной ситуации предполагает, что:

- a) исход конфликта для индивида не особенно важен;
- b) индивид соглашается на требования и претензии противостоящей стороны;
- c) вырабатывается промежуточное решение, устраивающее обе стороны;
- d) участники ищут решение за счет взаимных уступок.

93. МО (modus operandi) — это:

- a) образ действия человека;
- b) мотивация;
- c) кнопка «пуска» сотрудника;
- d) демотивация.

94. Такие награды, как деньги, выгоды, титулы — это:

- a) внешняя мотивация;
- b) внутренняя мотивация;
- c) материальная мотивация;
- d) личная мотивация.

95. Удовлетворяющие факторы — это:

- a) факторы, необходимые людям для оправдания минимальных усилий, затраченных на работу;
- b) факторы, которые стимулируют людей прикладывать к работе больше энергии, усилий и энтузиазма;
- c) факторы, простое увеличение которых стимулирует на более упорную работу даже после того, как сотрудники уже были удовлетворены ими;
- d) факторы, вызывающие удовлетворение от выполнения какого-либо задания.

96. Деньги — это:

- a) удовлетворяющий фактор;
- b) стимулирующий фактор;
- c) мотивирующий фактор;
- d) среди перечисленных вариантов правильного нет.

97. К способам предложения стимулов (методам стимулирования) относят:

- a) фиксированное отношение и фиксированный интервал;
- b) фиксированный период и фиксированная похвала;
- c) фиксированное достижение и фиксированное поведение;
- d) фиксированное отношение и фиксированное достижение.

98. Уставшими сотрудниками называются:

- a) сотрудники, с которыми происходят несчастные случаи;
- b) сотрудники, рискующие «перегореть» на работе;
- c) сотрудники, страдающие от заболеваний, связанных со стрессом;
- d) все перечисленные варианты.

99. «Утром — деньги, вечером — стулья» — это название такого метода стимулирования, как:

- a) фиксированное отношение;
- b) фиксированное поведение;
- c) фиксированное достижение;
- d) фиксированный график оплаты.

100. Система управления персоналом предполагает:

- a) формирование целей, функций, организационной структуры управления персоналом и т.д.;
- b) рассмотрение сущности персонала организации как объекта управления;
- c) организацию найма, отбора, приема персонала, профориентацию и адаптацию;
- d) организационно-практические подходы к формированию механизма реализации функционирования организации.

2 Вопросы в открытой форме.

2.1 Дополните определение

_____ — совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает организация.

2.2 Дополните определение

_____ — одна из ролей менеджера в рамках *системного подхода*, связанная с ответственностью за расстановку кадров, правильное понимание и выполнение подчиненными поставленных задач.

2.3 Форма оплаты труда, при которой заработная плата работника рассчитывается исходя из заранее установленного размера оплаты за каждую единицу качественно выполненной работы или изготовленной продукции – это _____ оплата труда. (дополните определение)

2.4 Какому виду норм труда соответствует следующее определение: «это заранее установленная численность работников, непосредственно подчиняющихся одному руководителю»?

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Ниже перечислены формы профориентационной работы. Установите их правильную последовательность

1. профессиональная консультация;
2. профессиональное просвещение;
3. профессиональная адаптация;
4. профессиональный отбор;
5. профессиональная информация.

4 Вопросы на установление соответствия.

4.1 Соотнесите функцию заработной платы с ее содержанием

1	воспроизводственная	А	предполагает, что ее уровень во многом определяет социальный статус работника, престиж профессии на рынке труда, а также статус фирмы
2	мотивационная (стимулирующая)	Б	обеспечивает распределение дохода между наемными работниками и собственниками средств производства. Посредством заработной платы определяется индивидуальная доля в фонде потребления каждого участника производственного процесса в соответствии с его трудовым вкладом;
3	распределительная	В	состоит в установлении зависимости заработной платы работника от его трудового вклада, указанная зависимость должна быть такой, чтобы заинтересовать работника в постоянном улучшении

			результатов своего труда;
4	статусная	Г	заключается в обеспечении работников и членов их семей необходимыми жизненными благами для воспроизводства рабочей силы, воспроизводства поколений;

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по 5-балльной шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

1. Рассчитайте количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы «Бусинка» (1*), общий номерной фонд составляет 60 человек.

2. Рассчитайте количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы «Ретро» (2*), общий номерной фонд составляет 60 человек.

3. Рассчитайте количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы «Сити комфорт» (3*), общий номерной фонд составляет 120 человек.

4. Рассчитайте количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы «Парус» (3*), общий номерной фонд составляет 100 человек.

5. Рассчитайте количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы «Азимут» (4*), общий номерной фонд составляет 100 человек.

6. Рассчитайте количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы «Александровский Сад» (4*), общий номерной фонд составляет 150 человек.

7. Рассчитайте количество обслуживающего персонала для обеспечения работы

гостиницы «Золотое кольцо» (5*), общий номерной фонд составляет 350 человек.

8. Рассчитайте потребности службы питания в материальных ресурсах для проведения банкета на 20 человек. Определите количество столов, стульев, скатертей и салфеток, если в ресторане есть столы, предназначенные на 4, 6 и 8 персон. Выберите оптимальный вариант.

9. Рассчитайте потребности службы питания в материальных ресурсах для проведения банкета на 50 человек. Определите количество столов, стульев, скатертей и салфеток, если в ресторане есть столы, предназначенные на 4, 6 и 8 персон. Выберите оптимальный вариант.

10. Рассчитайте потребности службы питания в материальных ресурсах для проведения банкета на 75 человек. Определите количество столов, стульев, скатертей и салфеток, если в ресторане есть столы, предназначенные на 4, 6 и 8 персон. Выберите оптимальный вариант.

11. Рассчитайте потребности службы питания в материальных ресурсах для проведения банкета на 100 человек. Определите количество столов, стульев, скатертей и салфеток, если в ресторане есть столы, предназначенные на 4, 6 и 8 персон. Выберите оптимальный вариант.

12. Рассчитайте количество горничных, необходимых для ежедневной работы в гостинице. Рабочая смена с 8-00 до 17-00. Обеденный перерыв 1 час. Если необходимо убрать номерной фонд: стандартный номер- 64 номер "люкс"- 60 апартамент- 10

13. Рассчитайте количество горничных, необходимых для ежедневной работы в гостинице. Рабочая смена с 8-00 до 17-00. Обеденный перерыв 1 час. Если необходимо убрать номерной фонд: стандартный номер- 38 номер "люкс"- 20 апартамент- 50

14. Рассчитайте количество горничных, необходимых для ежедневной работы в гостинице. Рабочая смена с 8-00 до 17-00. Обеденный перерыв 1 час. Если необходимо убрать номерной фонд: стандартный номер- 96 номер "люкс"- 40 апартамент- 30

15. Рассчитайте количество горничных, необходимых для ежедневной работы в гостинице. Рабочая смена с 8-00 до 17-00. Обеденный перерыв 1 час. Если необходимо убрать номерной фонд: стандартный номер- 80 номер "люкс"- 10 апартамент- 20

16. Рассчитайте количество горничных, необходимых для ежедневной работы в гостинице. Рабочая смена с 8-00 до 17-00. Обеденный перерыв 1 час. Если необходимо убрать номерной фонд: стандартный номер- 60 номер "люкс"- 50 апартамент- 10

17. Рассчитайте потребности службы питания в материальных ресурсах для проведения банкета на 45 человек. Определите количество столов, стульев, скатертей и салфеток, если в ресторане есть столы, предназначенные на 4, 6 и 8 персон. Выберите оптимальный вариант.

18. В «Гранд Отель» на должность администратора принят новый сотрудник. Составьте график и план обучения (тренинг) «Должностные обязанности сотрудника службы приема и размещения». Укажите: цель, основные задачи, направление тренинга, а также время и кратность его проведения.

19. В гостиницу «Париж» на должность администратора принят новый сотрудник. Составьте график и план обучения (тренинг) «Внешний вид сотрудника гостиницы». Укажите: цель, основные задачи, направление тренинга, а также время и кратность его проведения.

20. В гостиницу «Невская» в службу бронирования принят новый сотрудник. Составьте

график и план обучения (тренинг) «Этикет телефонных переговоров». Укажите: цель, основные задачи, направление тренинга, а также время и кратность его проведения.

21. В гостиницу «Поветлужье» на должность администратора принят новый сотрудник. Составьте график и план обучения (тренинг) «Правила предоставления гостиничных услуг». Укажите: цель, основные задачи, направление тренинга, а также время и кратность его проведения.

22. В гостиницу «Купеческий двор» в службу приема и размещения принят новый сотрудник. Составьте график и план обучения (тренинг) «Речевые стандарты». Укажите: цель, основные задачи, направление тренинга, а также время и кратность его проведения.

23. В текущем году в гостиничном предприятии запланирована аккредитация гостиницы. Кто и когда (на каких этапах) будет осуществлять контроль деятельности предприятия. Укажите виды контроля. Обоснуйте свой ответ.

24. Тайный покупатель, осуществил проверку обслуживания клиента в гостинице. Укажите виды контроля. Обоснуйте свой ответ.

25. Ценного специалиста по маркетингу переманивает конкурент. Опишите ваши действия

26. Отдел-победитель внутрифирменного соревнования прошлого года в новом году занял предпоследнее место. Как вы считаете, с чем это может быть связано?

27. Опытный (10 лет стажа работы) специалист стал хуже выполнять задания. Укажите возможные причины.

28. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ДДВВОННО 3 смены, 4 звена, 40 часовая рабочая неделя

29. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ДНОО 2 смены, 4 звена, 36 часовая рабочая неделя

30. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ННДДОВВО 3 смены, 4 звена, 40 часовая рабочая неделя

31. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ДДДОНННОВВВО 3 смены, 4 звена, 40 часовая рабочая неделя

32. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ВВДДОННО 3 смены, 4 звена, 36 часовая рабочая неделя

33. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ДДДДОВВВВОННННОО 3 смены, 4 звена, 40 часовая рабочая неделя

34. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ДДДДДОООНННННООВВВВВОО 3 смены, 4 звена, 36 часовая рабочая неделя

35. На основе исходных данных рассчитайте норму рабочего времени на месяц, постройте графики сменности и выхода на работу, рассчитайте переработки или недоработки по каждому графику в часах.

ДДООННОО 2 смены, 4 звена, 40 часовая рабочая неделя

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по пятибалльной шкале следующим образом

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено

установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.