

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании  
Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от26.08.2024 г.№1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(фонд оценочных средств)  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

|                                                              |                                                |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства       |                                                |
| наименование дисциплины                                      |                                                |
| по образовательной программе высшего образования – программе | бакалавриата                                   |
|                                                              | бакалавриата,<br>специалитета,<br>магистратуры |
| «Туризм и индустрия гостеприимства»                          |                                                |
| наименование образовательной программы                       |                                                |
| 43.03.03 «Гостиничное дело»                                  |                                                |
| шифр, наименование направления подготовки / специальности    |                                                |

Составитель

Степанова М.А. доцент, высшая школа туризма и социальных технологий, к.п.н.

ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                              | Код и наименование индикаторов достижения компетенции                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2            | Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства                                               | ИПК-2.1 Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале<br>ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства |
| ОПК-2           | Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью<br>ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса   |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**владеть:**

- стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания в персонале
- навыками и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса;

**уметь:**

- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания;
- использовать современные методы и технологии управления человеческими ресурсами; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания
- определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса;
- изучать современные направления развития международного туризма;
- проводить концептуальный анализ развития туризма

**знать:** - основы организации, планирования и контроля деятельности персонала;

- классификации стратегий и особенности политик управления человеческими ресурсами организаций;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала специфические черты,
- основные проблемы и тенденции управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма,
- основы организации, планирования и контроля деятельности персонала; классификации стратегий и особенности политик управления человеческими ресурсами организаций; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

## 1.2. Содержание дисциплины

| № | Тема (раздел дисциплины)<br>(в соответствии с РПД)                                                | Компетенция   | Индикатор<br>достижения<br>компетенции     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------|
| 1 | Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация                                | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 2 | Организационная структура управления гостиничным предприятием                                     | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 3 | Планирование работы с персоналом гостиницы.                                                       | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 4 | Стратегическое управление персоналом                                                              | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 5 | Технология управления персоналом в гостинице                                                      | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 6 | Социально-психологические аспекты управления персоналом                                           | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 7 | Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма            | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 8 | Оценка эффективности работы персонала                                                             | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |
| 9 | Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма | ПК-2<br>ОПК-2 | ИПК-2.1<br>ИПК-2.2<br>ИОПК-2.1<br>ИОПК-2.2 |

### 1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

| Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                  |                             |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
| Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| допороговый                                               | ниже 61               | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                        | не зачтено                  |
| пороговый                                                 | 61-85,9               | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                          | зачтено                     |
|                                                           |                       | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                     | зачтено                     |
| повышенный                                                | 86-100                | 86-100                                  | «отлично» / 5                                    | зачтено                     |

### 2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

#### Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

#### ПК-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства

1. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности?
2. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом?
3. Что означает управление человеческими ресурсами?
4. Что означает управление кадровым потенциалом?
5. Что включает в себя управление кадровым потенциалом помимо 5 специфических функций?
6. Перечислите 5 специфических функций управления кадровым потенциалом.
7. Что означает делегирование полномочий?
8. Охарактеризуйте систему управления персоналом.
9. Что означает стратегическое управление персоналом?
10. Перечислите принципы стратегического управления персоналом.
11. Что означает разработка стандартов выполнения работы?
12. На что делается акцент в найме и отборе при предпринимательской организационной стратегии?
13. С чем в настоящее время связано возрастание роли стратегического подхода к управлению персоналом?
14. Что определяют планы по человеческим ресурсам?
15. Перечислите основные функции подсистемы развития персонала.
16. Что подразумевает принцип обусловленности функций управления персоналом целями производства?
17. Что подразумевает принцип комплексности?
18. Что относится к методам формирования системы управления персоналом?
19. Какой метод в области совершенствования управления персоналом получил наибольшее распространение?

20. Почему описание работы и их спецификация (определение требований к кандидатам) очень полезны для специалистов по набору и отбору персонала?
21. Дайте определение понятию «трудовой потенциал».
22. Дайте определение понятию «должностная инструкция».
23. Что означает маркетинг персонала?
24. Какие функции реализует персонал как объект управления?
25. Какие функции реализует персонал как субъект управления?
26. Какой из методов анализа и построения системы управления персоналом позволяет изучить влияние на нее каждого фактора?
27. Перечислите основные функции подсистемы развития персонала?
28. Что подразумевает принцип обусловленности функций управления персоналом целям производства?
29. Что подразумевает принцип комплексности?
30. Что означает адаптация работника?

**ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

31. Какова цель изучения управления персоналом в сфере туризма и гостеприимства?
32. Как заполняют большинство вакантных мест первичного рынка труда большая часть организаций?
33. Как обеспечить эффективную интеграцию нового сотрудника в организацию?
34. Какой комплекс кадровых мероприятий уменьшает приток новых людей и идей в организацию?
35. Как называются люди, приходящие в отдел кадров в поиске работы?
36. Как называется краткая трудовая биография кандидата?
37. Что сокращает текучесть рабочей силы в организации?
38. Какие тесты отбора кандидатов относятся к наименее достоверным?
39. Какой метод является наиболее достоверным методом оценки способностей кандидата выполнять работу, на которую он будет нанят?
40. Что означает отбор кандидатов?
41. Назовите метод, позволяющий объективно оценить соответствие кандидатов требованиям работы.
42. Что представляет процесс набора персонала?
43. С чем связан тот факт, что квалифицированный персонал набирать труднее, чем
44. Что относится к преимуществам внутренних источников найма?
45. Что относится к достоинствам внешних источников привлечения персонала?
46. Что следует понимать под текучестью персонала?
47. Назовите основные группы методов управления персоналом в организации.
48. Какие методы имеют косвенный характер управленческого воздействия?
49. К каким методам управления персоналом вы отнесете разработку положений, должностных инструкций?
50. К каким методам управления персоналом Вы отнесете разработку положений, должностных инструкций?
51. Что относится к методам формирования системы управления персоналом?
52. Что означает морфологический анализ?
53. Что является основой определения состава функций управления персоналом?
54. Перечислите функциональные подсистемы управления персоналом.
55. Какие подсистемы относятся к обеспечивающим подсистемам системы управления персоналом?
56. При какой организационной стратегии управленческая система хорошо развита, действует широкий спектр различного рода кадровых процедурных правил?
57. При какой организационной стратегии отбор претендентов на должность с точки их профессиональной компетентности отличается чрезвычайной степень жесткости?
58. На чем основана система вознаграждения при ликвидационной организационной стратегии?

59. При реализации какой организационной стратегии имеются очень большие возможности для профессионального развития, но проводится жесткий отбор претендентов для этого развития?
60. В чем заслуга классической школы управления?
61. Назовите элементы системы контроля на гостиничном предприятии.
62. Вкладом какой школы в развитие управленческой мысли стало использование методов научного анализа, отбора и обучения персонала, отделение плановой и организационной работы от производственной?
63. К какой группе административных методов управления можно отнести процедуру нормирования труда?
64. Что относится к организационным методам воздействия на персонал?
65. Какая из концепций управления утверждает, что эффективность работы руководителя определяется не его личными качествами, а манерой поведения по отношению к подчиненным, «стилем руководства»?
66. Назовите способы распорядительного воздействия на персонал.
67. Какой из аспектов управления персоналом в наименьшей степени зависит от национальной культуры?
68. Какая концепция управления является преобладающей в России?
69. Какой из современных подходов к управлению рассматривает все процессы в виде целостных систем, обладающих новыми качествами?
70. Кто считается основателем школы научного управления?