



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭС


« 13 » 05 В.А. Зибров
2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
образовательной программы
по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

Шахты
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и):

Преподаватель

«12» 05 2022 г.

Т.В. Захарова

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии правового обеспечения и гостиничного дела
Протокол № 8 от 13.05.2022 г.

Председатель цикловой комиссии

«13» 05 2022 г.

Е.Н. Семеренко

Рецензенты:

Директор ООО «Гостиница Никопол»

КЭС ИСОиП (филиал) ДГТУ в г.Шахты преподаватель

А.В. Емельянов

И.Д. Приколотина

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.	4
1.1 Область применения фонда оценочных средств	4
1.2 Перечень компетенций формируемых в процессе изучения дисциплины	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.	6
2.1 Показатели оценки результатов обучения.	6
3. Фонд оценочных средств.	7
3.1 Текущий контроль успеваемости	7
3.2 Промежуточная аттестация	10

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, учебного плана и рабочей программой учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле».

Фонд оценочных средств предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной образовательной программы среднего профессионального образования специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Дисциплина, в соответствии с учебным планом, изучается на втором курсе в третьем семестре и завершается экзаменом.

1.2 Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Рабочей программой дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами..

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ГК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ГК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ГК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ГК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ГК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ГК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

31- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;

32- структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

33- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

34- психология коллектива;

35- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

36- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

37- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;

38- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);

39- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

310- методику проведения тренингов для персонала;

311- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

312- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;

313- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

314- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

Уметь:

У1- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;

У2- составить план действия; определить необходимые ресурсы;

У3- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

У4- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

У5- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы

У6- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами

У7- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать

У8- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы

У9- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных

У10- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы

У11- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы

У12- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы

У13- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

У14- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта..

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

2.1 Показатели оценки результатов обучения.

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности компетенций и результатов обучения представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки результата	Тип задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
ОК 1, ОК 3, ОК 4	воспроизведение: базовых теоретических знаний значимости своей будущей профессии, цели и методы при решении профессиональных задач; особенностей профессиональной деятельности; содержания и назначение важнейших правовых и законодательных актов, место и роль профессии в структуре организации	рассуждать о социальной значимости своей будущей профессии; использовать принципы теоретического мышления; рационально планировать и организовывать деятельность своей будущей профессии; применять полученные знания в профессии, эффективно взаимодействовать с коллегами	Доклад. Практическая работа.(разбор конкретных ситуаций)	Экзамен
ПК 1.1-1.3	владение планированием потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	уметь организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии со стандартами гостиницы, контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения		
ПК 2.3	знание деятельности работников службы питания	уметь контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		
ПК3.1-ПК3.3	знание потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	уметь организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы, контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		

ПК 4.1-4.3	знать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	уметь организовывать и контролировать деятельность работников службы бронирования и продаж		
31- 3 14	воспроизведение сущности и характерных черт современного менеджмента, истории его развития; формулирование методов планирования и организации работы подразделения; функций менеджмента, особенности управления персоналом в гостиничном предприятии	выбирает способы познания в процессе работы с разными информационными источниками, демонстрирует понимание источников привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу; обоснует собственную точку зрения.		
У1- У14	сравнение внешней и внутренней среды организации; представление процесса принятия и реализации управленческих решений; обзор системы методов управления; описание методики принятия решений; применяет в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения	учитывает особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии		

3. Фонд оценочных средств.

3.1. Текущий контроль успеваемости.

Текущий контроль проводится с целью установления соответствия достижений, обучающихся требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций, обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе повседневной учебной работы по дисциплине.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Практическая работа (разбор конкретных ситуаций)	Средство для проверки умений применять полученные знания по освоенной теме дисциплины. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений обучающихся	Задания по темам дисциплины
2	Доклад	Продукт самостоятельной работы для проверки умений и знаний, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа	Темы для подготовки сообщений

		определенной учебно-исследовательской темы, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	
--	--	--	--

Критерии и шкалы оценивания в результате изучения дисциплины при проведении текущего контроля.

Шкалы оценивания	Критерии оценивания письменных, комбинированных и устных заданий (за исключением тестовых заданий)
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала, умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на большинство дополнительных вопросов.
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала, умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.

3.1.1 Практическая работа.(разбор конкретных ситуаций) (Демонстрационный вариант)

Задание.

1. Изучить и проанализировать производственную ситуацию «Форд вчера, сегодня и завтра».
2. Дать развёрнутый обоснованный ответ на вопрос:
Какие принципы управления (по А. Файолю) использовались Генри Фордом при управлении фирмой «Форд мотор»?
3. Сделать вывод о том, каким образом применение принципов управления помогает организации добиваться успехов.

Производственная ситуация «Форд вчера, сегодня и завтра»

Генри Форд был великим руководителем. Он представлял архетип авторитарного предпринимателя прошлого. Склонный к одиночеству, в высшей мере своевольный, всегда настаивающий на собственном пути, презирующий теории и «бессмысленное» чтение книг, Форд считал своих служащих «помощниками». Если «помощник» осмеливался перечить

Форду или самостоятельно принимать важное решение, он обычно лишался работы. На фирме «Форд Мотор» только один человек принимал решения с любыми последствиями. Общие же принципы Форда были суммированы в одной фразе: «Любой покупатель может получить автомобиль любого цвета, какого пожелает, пока автомобиль остаётся чёрным».

Форд сделал свою модель «Ти» настолько дешёвой, что её мог купить практически любой работающий человек.

Примерно за 12 лет Форд превратил крошечную компанию в гигантскую отрасль, изменившую американское общество. Более того, он сделал это, постигнув, как построить автомобиль, продаваемый всего за 290 долларов, и платя своим рабочим одну из самых высоких ставок того времени – 5 долларов в неделю. Так много людей купили модель «Ти», что в 1921 г. «Форд Мотор» контролировала 56% рынка легковых автомобилей и заодно почти весь мировой рынок.

Форд, как уже отмечалось, был несгибаемо жёстким, своевольным и интуитивным человеком. «Человек не должен шляться взад вперед», – говорил Форд. Напротив, на каждого руководителя были возложены определённые обязанности, и дана была свобода делать всё, что необходимо для их выполнения.

В то время как «Форд Мотор» сохраняла верность чёрной модели «Ти» и традиции, согласно которой босс командует, а остальные выполняют, фирма «Дженерал Моторс» ввела в практику частые замены моделей, предлагая потребителю широкий ассортимент стилевых и цветовых оформлений и доступный кредит. Доля «Форд Мотор» на рынке резко сократилась, а рейтинг её руководителей сильно снизился. В 1927 г. Фирма была вынуждена остановить сборочный конвейер, чтобы переоснастить его под выпуск весьма запоздавшей модели «А». Это позволило «Дженерал Моторс» захватить 43,5% автомобильного рынка, оставив фирме «Форд Мотор» менее 10%.

Несмотря на жестокий урок, Форд так и не смог прозреть. Вместо того чтобы учиться на опыте «Дженерал Моторс», он продолжал действовать по старинке. В следующие 20 лет фирма «Форд Мотор» едва удержалась на третьем месте в автомобильной промышленности и почти каждый год теряла деньги. От банкротства её спасало только обращение к резерву наличных в 1 млрд. долларов, который Форд скопил в удачные времена.

Критерии оценивания.

Оценка «отлично» ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно; объяснение хода её решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в том числе из лекционного курса). Ответы на дополнительные вопросы верные, чёткие.

Оценка «хорошо» ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно, объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании); Ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответы на вопросы задачи даны правильно; объяснение хода её решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, в том числе лекционным материалом. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если ответы на вопросы задачи даны неправильно. Объяснение хода её решения дано частичное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования. Ответы на дополнительные вопросы не даны.

3.1.2 Рекомендуемые темы докладов.

1. Классификация управленческих решений, этапы их принятия

Критерии оценки сообщений (докладов):

1. Соблюдение формальных требований к сообщению (докладу).
2. Грамотное и полное раскрытие темы.

3. Самостоятельность в работе над сообщением (докладом) (использование сообщений (докладов) из сети Интернет запрещается).
4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
5. Умение работать с периодической литературой.
6. Умение обобщать, делать выводы.
7. Соблюдение требований к оформлению сообщения (доклада).
8. Умение кратко изложить основные положения сообщения (доклада) при его защите.
9. Иллюстрация защиты сообщения (доклада) презентацией.

3.2 Промежуточная аттестация

Учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусмотрена форма промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» - экзамен.

Вопросы к экзамену

1. Сущность менеджмента.
2. Задачи и функции менеджмента.
3. Принципы менеджмента.
4. Теоретические подходы к менеджменту.
5. Организация как система управления.
6. Внешняя среда организации.
7. Внутренняя среда организации.
8. Миссия и её элементы.
9. Цели организации.
10. Теории мотивации.
11. Контроль и его виды.
12. Принципы контроля.
13. Этапы проведения контроля.
14. Управленческое решение и его виды.
15. Принципы принятия управленческих решений.
16. Конфликт и его виды.
17. Модель конфликта как процесса.
18. Способы управления конфликтом.
19. Стратегии поведения в конфликте.
20. Этика делового общения.
21. Деловой этикет.
22. Общение по телефону.
23. Стили руководства.
24. Роль человека в современных управленческих концепциях.
25. Персонал организации как социально- экономическая категория
26. Корпоративная культура в гостиничном менеджменте
27. Основные направления кадровой политики
28. Система управления персоналом
29. Структура и функции службы управления персоналом гостиницы
30. Определение требований к персоналу гостиницы на основе моделей компетенций
31. Технология набора, отбора и найма персонала гостиницы
32. Практическая реализация технологий кадрового менеджмента на этапе адаптации персонала гостиницы
33. Построение системы обучения персонала гостиницы
34. Формирование кадрового резерва и планирование карьеры персонала гостиницы

Структура задания.

Каждый вариант состоит из двух теоретических вопросов и ситуационной задачи.

Первые два вопроса с кратким ответом нацелены на проверку знания и понимания сущности и характерных черт современного менеджмента, процесса принятия и реализации управленческих решений, способов управления конфликтами.

Третий вопрос (задача) направлен на проверку умений применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности, осуществлять поиск необходимой информации, применять полученные знания в процессе решения заданий, систематизировать, анализировать и обобщать информацию, делать выводы, привлекать изученные теоретические положения.

Вариант 1.

1. Задачи и функции менеджмента.

2. Теории мотивации.

3. Американский предприниматель, владелец крупной компании Генри Форд в 1914 году удивил деловой мир, объявив, что увеличивает минимальную заработную плату в своей компании вдвое, и она составит 5 долл. в день – небывалую по тем временам сумму. Кроме того, он ввёл правило: его сотрудники за каждую новую идею получали лично от хозяина ещё 10 долларов. Неважно, что большинство предложений не использовалось, зато оставшиеся внедрялись в производство и помогли маленькой компании выйти в лидеры мирового бизнеса.

Г. Форд утверждал: «Только два стимула заставляют работать людей: жажда заработной платы и боязнь её потерять».

Ответьте на вопросы:

1. Согласны ли вы с этим утверждением? Почему?

2. Какие ещё стимулы должен использовать менеджер для мотивации труда персонала?

3. Является ли заработная плата основным стимулом мотивации? Свой ответ объясните.

Вариант 2.

1. Контроль и его виды.

2. Управленческое решение и его виды.

Задача 1. Номерной фонд отеля составляет 1000 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 15000 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

Вариант 3.

1. Конфликт и его виды.

2. Этика делового общения.

3. Вам предложены задачи, в которых менеджер может почувствовать себя в затруднительном положении из-за того, что принятые решения в некоторых случаях не будут соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» с точки зрения моральных традиций общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности.

1. Вы — главный менеджер крупной фирмы по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение — подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится очень актуальная для этого региона проблема безработицы, с другой стороны — это принесет большой доход вашей фирме. Вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.

Ответьте на вопросы:

1. Каким может быть ваше решение?
2. Подписали бы вы новый контракт?

Вариант 4.

1. Миссия и её элементы.
2. Внешняя и внутренняя среда организации.
3. Вы стали работником службы приема и размещения в гостинице Москвы.

Остановившийся в Вашем отеле гость из Болгарии сдает Вам ключ от номера и спрашивает Вас: «Что можно посмотреть в Вашем городе? Что бы Вы ему предложили?» Напишите и обсудите эту ситуацию с Вашими коллегами.

Критерии оценки:

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.