

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2025 17:00:57

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a23e198

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

|                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| По дисциплине                     | ОП.01 Менеджмент и управление |
|                                   | персоналом в гостиничном деле |
| Специальность                     | 43.02.11 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО     |
| Форма обучения                    | очная                         |
| Учебный план                      | 2021                          |
| Объем занятий: Итого              | 178 ч.,                       |
| В т.ч. аудиторных                 | 160 ч.                        |
| Лекций                            | 78 ч.                         |
| Практических занятий              | 82 ч.                         |
| Самостоятельной работы            | 6 ч.                          |
| Промежуточная аттестация -экзамен | 12 ч.                         |

Дата разработки: «22» марта 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Вопросы к экзамену по дисциплине  
«Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»**

1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.
3. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц.
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.
5. Понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
6. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
7. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием
8. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
9. Принципы управления.
10. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки.
11. Формальная и неформальная организация.
12. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
13. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия.
14. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
15. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия
16. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.
17. Особенности общих и специальных функций.
18. Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
19. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.
20. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
21. Функция организации: понятие, сущность.
22. Распределение задач в организации.
23. Сущность делегирования.
24. Содержание и виды полномочий и ответственности.
25. Пределы полномочий.

26. Формы и виды разделения труда в организации.
27. Сущность и виды нормирования труда.
28. Понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
29. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
30. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.
31. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.
32. Виды и функции уровней управления.
33. Централизация и децентрализация управления.
34. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
35. Линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.
36. Понятие и назначение мотивации.
37. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
38. Мотивационный процесс.
39. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.
40. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах.
41. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы.
42. Психология коллектива
43. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.
44. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.
45. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы
46. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.
47. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
48. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.
49. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
50. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
51. Эффективность различных стилей управления.
52. Типы решений.
53. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
54. Методы и уровни принятия решений.
55. Рациональное решение и этапы его разработки
56. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.
57. Организация и контроль за исполнением решений.
58. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).
59. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.
60. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.
61. Условия эффективного общения.
62. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.
63. Организационное поведение. Правила управления.
64. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.

65. Планирование работы менеджера.
66. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
67. Затраты и потери рабочего времени.
68. Основные направления совершенствования труда.
69. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.
70. Понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
71. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.
72. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
73. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса.
74. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.
75. Структурное подразделение. Виды подходов. Укомплектование.
76. Цели, функции и принципы управления персоналом.
77. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.
78. Категории персонала гостиницы.
79. Основные требования к персоналу гостиницы.
80. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
81. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
82. Планирование расходов на персонал.
83. Нормирование и учет численности персонала.
84. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале
85. Правила найма.
86. Правила отбора.
87. Кадры для предприятий.
88. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.
89. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
90. Набор персонала: понятие, виды, методы.
91. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
92. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы
93. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
94. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.
95. Виды персонала. Понятие персонала.
96. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.
97. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.
98. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.
99. Методика оценки качеств менеджера.
100. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.

### **Критерии оценивания компетенций**

Отметка "отлично" выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметка "хорошо" выставляется студенту, если обнаруживаются прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

Отметка "удовлетворительно" выставляется студенту, если ответ свидетельствует в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметка "неудовлетворительно " выставляется студенту, если обнаруживается незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

Составитель \_\_\_\_\_ С.С. Луста  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Вопросы для собеседования**

**«Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»**

**Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства**

**Тема 1. История становления и развития гостиничного дела.**

1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.

**Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом.**

1. Классификация средств размещения в России и за рубежом.
2. Краткая характеристика основных групп гостиниц.

**Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения.**

**Тема 9. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.**

1. Функция организации: понятие, сущность.
2. Распределение задач в организации.
3. Сущность делегирования.
4. Содержание и виды полномочий и ответственности.
5. Пределы полномочий.

**Критерии оценивания компетенций**

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Составитель \_\_\_\_\_ С.С. Луста  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Комплект заданий для контрольной работы**

по дисциплине Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

**Вариант 1.**

1. Формирование и развитие мировой индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние современной мировой гостиничной индустрии.

**Вариант 2.**

1. Формирование и развитие и отечественной индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние и основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии.

**Контрольный срез № 1 за 3 семестр**

**Вариант 1.**

1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
2. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки.

**Вариант 2.**

1. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.
2. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия

**Контрольный срез № 2 за 3 семестр**

**Вариант 1.**

1. Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
2. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.

**Вариант 2.**

1. Виды планов.
2. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.

**Критерии оценивания компетенций\***

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной

работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Составитель \_\_\_\_\_ С.С. Луста  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.