

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Корпоративная культура гостиничного предприятия
По направлению подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составители:

канд.филол.наук, доцент Садыкова Э.Р.

ст.преподаватель Рахимзянова Ю.А.

Содержание

1.	Цели и задачи учебной дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	4
4.	Структура и содержание дисциплины	5
4.1	Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	5
4.2	Содержание дисциплины по темам (разделам)	10
4.3	Планы практических и семинарских занятий	14
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	17
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	20
8.	Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	20
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины		
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине		

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины является освоение студентами знаний, умений и навыков (компетенций) в анализе и решении проблемы формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия, формируемой в системе управления персоналом и его организационной культуры

Задачи дисциплины:

- сформировать знания об основах управления персоналом и факторах, влияющих на формирование корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- сформировать способности к принятию мер по развитию корпоративной культуры гостиничного предприятия в рамках его управленческой политики;
- сформировать умение организовывать работу исполнителей, используя инструментарий корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- развить профессиональные качества, способствующие выстраиванию комфортного, человеко-ориентированного пространства в профессиональной среде;
- научить анализировать кадровую политику гостиничного предприятия и применять меры по ее совершенствованию.

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

- основные управленческие роли в социальном взаимодействии и построении командной работы персонала гостиничного предприятия;
- механизмы формирования материальной и нематериальной мотивации персонала гостиничного предприятия с учетом индивидуальных характеристик каждого;
- нормы и правила делового общения, принятые при командном взаимодействии, с учетом управленческой позиции;
- механизмы управления персоналом подразделений гостиничного предприятия;
- технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия;
- механизмы контроля качества работы персонала гостиничного предприятия.

Уметь:

- создавать условия для организации командной работы и комфортного сотрудничества внутри коллектива гостиничного предприятия;
- прогнозировать перспективу каждого управленческого решения относительно членов команды и предупреждает возможные негативные последствия;
- создавать условия для получения обратной связи от участников коллектива гостиничного предприятия на основе принципов бесконфликтного поведения;
- определять реальные и перспективные цели и задачи управления персоналом структурных подразделений гостиничного предприятия;
- планировать и организовывать корпоративные мероприятия для коллектива гостиничного предприятия;
- организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений гостиничного предприятия.

Владеть:

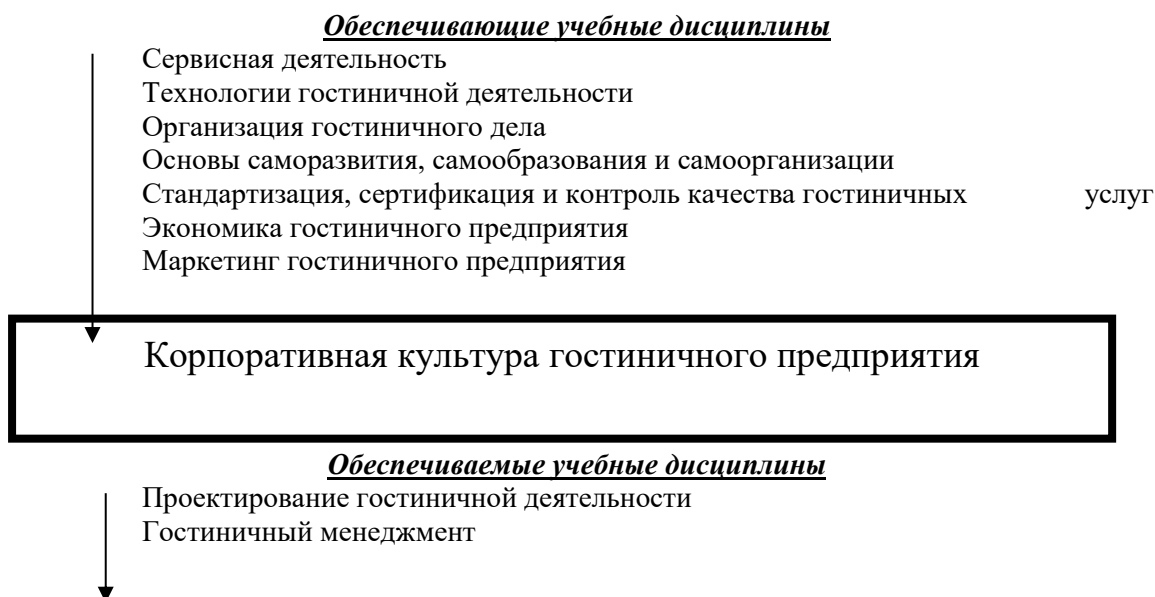
- инструментами диагностики командной работы персонала и повышения ее эффективности исходя из цели деятельности гостиничного предприятия
- навыками разработки и внедрения корпоративного кодекса компании с учетом ориентации на командное взаимодействие и личную ответственность каждого сотрудника
- навыками бесконфликтного решения управленческих задач
- инструментами формирования корпоративной приверженности работников структурных подразделений гостиничного предприятия исходя из его стратегических целей и задач
- инструментами планирования, организации, координации и контроля работы персонала подразделений гостиничного предприятия
- навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к группе дисциплин по выбору учебного плана. До начала изучения дисциплины «Корпоративная культура гостиничного предприятия» у студента

должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин: «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Основы саморазвития, самообразования и самоорганизации», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Экономика гостиничного предприятия», «Маркетинг гостиничного предприятия».

Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:



3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению Гостиничное дело:

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ПК-1	
ПК-1.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	ПК-1.1 3.5 Знает принципы управления подразделениями гостиничного предприятия ПК-1.1 У.6 Умеет определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями гостиничного предприятия ПК-1.1 У.7 Умеет определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений гостиничного предприятия ПК-1.1 В.7 Владеет технологией стратегического планирования развития корпоративной культуры гостиничного предприятия
ПК-1.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.3 3.10 Знает технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия ПК-1.3 У.10 Умеет организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений гостиничного предприятия ПК-1.3 В.9 Владеет навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом сферы гостеприимства и общественного питания

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины по очному обучению составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Модульная разбивка учебной дисциплины (очная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Корпоративная культура гостиничного предприятия					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции	Практика			
Модуль 1: «Концепция корпоративной культуры гостиничного предприятия»					
Тема 1: Определение понятия «корпоративная культура организации» и обзор ее моделей	2	2	3	7	ПК-1.1 У.7 ПК-1.3 3.10
Тема 2: Корпоративная культура гостиничного предприятия и Служба персонала	2	-	2	4	
Тема 3: Роль корпоративной культуры в развитии гостиничного предприятия	2	-	2	4	
Тема 4: Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования	2	4	4	10	
Модуль 2: «Технологии управления персоналом гостиничного предприятия»					
Тема 1: Кадровая политика в системе управления гостиничным предприятием	4	2	4	10	ПК-1.1 3.5 ПК-1.1 У.6 ПК-1.1 В.7 ПК-1.3 3.10 ПК-1.3 У.10 ПК-1.1 В.7 ПК-1.3 В.9
Тема 2: Механизмы планирования в системе управления персоналом	2	4	6	12	
Тема 3: Корпоративный тайм-менеджмент и управление рабочим временем	2	2	4	8	
Тема 4: Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия.	4	4	5	9	
Тема 5: Оценка эффективности работы персонала гостиничного предприятия	2	2	4	8	
Модуль 3: Технологии обучения персонала					
Тема 1: Роль обучения персонала в эффективности деятельности гостиничного предприятия	2	2	4	8	ПК-1.1 У.6 ПК-1.1 В.7 ПК-1.3 3.10 ПК-1.3 У.10 ПК-1.3 В.9
Тема 2: Виды и методы обучения персонала гостиничного предприятия	4	4	5	13	
Тема 3: Аттестация, включение в кадровый резерв персонала гостиничного предприятия	2	4	5	11	

Модульная разбивка учебной дисциплины (очная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Корпоративная культура гостиничного предприятия					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции	Практика			
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО:	30	30	84	144	

Модульная разбивка учебной дисциплины (заочная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Корпоративная культура гостиничного предприятия					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции	Практика			
Модуль 1: «Концепция корпоративной культуры гостиничного предприятия»					
Тема 1: Определение понятия «корпоративная культура организации» и обзор ее моделей	1		8	9	ПК-1.1 У.7 ПК-1.3 З.10
Тема 2: Корпоративная культура гостиничного предприятия и Служба персонала	1		10	11	
Тема 3: Роль корпоративной культуры в развитии гостиничного предприятия		2	8	10	
Тема 4: Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования		1	8	9	
Модуль 2: «Технологии управления персоналом гостиничного предприятия»					
Тема 1: Кадровая политика в системе управления гостиничным предприятием	1		10	11	ПК-1.1 З.5 ПК-1.1 У.6 ПК-1.1 В.7 ПК-1.3 З.10 ПК-1.3 У.10 ПК-1.1 В.7 ПК-1.3 В.9
Тема 2: Механизмы планирования в системе управления персоналом			12	12	
Тема 3: Корпоративный тайм-менеджмент и управление рабочим временем		1	8	9	
Тема 4: Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия.	1		10	11	
Тема 5: Оценка эффективности работы персонала гостиничного предприятия			12	12	
Модуль 3: Технологии обучения персонала					
Тема 1: Роль обучения персонала в эффективности деятельности гостиничного предприятия		2	8	10	ПК-1.1 У.6 ПК-1.1 В.7 ПК-1.3 З.10 ПК-1.3 У.10
Тема 2: Виды и методы обучения персонала гостиничного предприятия	1		10	11	

Модульная разбивка учебной дисциплины (заочная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: Корпоративная культура гостиничного предприятия					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции	Практика			
Тема 3: Аттестация, включение в кадровый резерв персонала гостиничного предприятия	1		10	11	ПК-1.3 В
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО:	6	6	132	144	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный курс разбит на 3 логически завершенных и взаимосвязанных между собой модуля.

Модуль 1 «Концепция корпоративной культуры гостиничного предприятия» включает в

себя 4 учебные темы, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

знает:

- механизмы формирования материальной и нематериальной мотивации персонала гостиничного предприятия с учетом индивидуальных интересов каждого
- нормы и правила делового общения, принятые при командном взаимодействии, с учетом управленческой позиции);
- основные управленческие роли в социальном взаимодействии и построении командной работы персонала гостиничного предприятия

умеет:

- создавать условия для получения обратной связи от участников коллектива гостиничного предприятия на основе принципов бесконфликтного поведения);
- создавать условия для организации командной работы и комфортного сотрудничества внутри коллектива гостиничного предприятия

владеет:

- навыками разработки и внедрения корпоративного кодекса компании с учетом ориентации на командное взаимодействие и личную ответственность каждого сотрудника
- инструментами диагностики командной работы персонала и повышения ее эффективности исходя из цели деятельности гостиничного предприятия
- навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;

Модуль 2 «Технологии управления персоналом гостиничного предприятия» включает в себя 5 учебных тем, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

знает:

- механизмы управления персоналом подразделений гостиничного предприятия;
- технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия;
- механизмы формирования материальной и нематериальной мотивации персонала гостиничного предприятия с учетом индивидуальных интересов каждого

умеет:

- создавать условия для получения обратной связи от участников коллектива гостиничного предприятия на основе принципов бесконфликтного поведения
- создавать условия для организации командной работы и комфортного сотрудничества внутри коллектива гостиничного предприятия;
- организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений гостиничного предприятия

владеет:

- инструментами планирования, организации, координации и контроля работы персонала подразделений гостиничного предприятия
- навыками бесконфликтного решения управленческих задач;
- навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;

Модуль 3 «Технологии обучения персонала» включает в себя 3 учебных тем, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

знает:

- механизмы формирования материальной и нематериальной мотивации персонала гостиничного предприятия с учетом индивидуальных интересов каждого;
- технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия.

умеет:

- планировать и организовывать корпоративные мероприятия для коллектива гостиничного предприятия;
- создавать условия для организации командной работы и комфортного сотрудничества внутри коллектива гостиничного предприятия;

владеет:

- инструментами планирования, организации, координации и контроля работы персонала подразделений гостиничного предприятия.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Модуль 1

Тема 1

Определение понятия «корпоративная культура организации» и анализ ее моделей

Определение понятия корпоративная культура организации. Подходы к анализу корпоративной культуры гостиничного предприятия. Технология исследования корпоративной культуры. Модели корпоративной культуры.

Тема 2

Корпоративная культура гостиничного предприятия и Служба персонала

Механизм формирования и развития корпоративной культуры гостиничного предприятия. Внутриорганизационные факторы формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия. Коммуникация в организации. Кадровый потенциал гостиничного предприятия. Роль Службы персонала в формировании корпоративной культуры компании.

Тема 3

Роль корпоративной культуры в развитии гостиничного предприятия

Формирование и развитие системы внешних и внутриорганизационных коммуникаций и связей гостиничного предприятия. Корпоративная социальная ответственность гостиничного предприятия. Социально-культурное и организационное партнерство гостиничного предприятия. Взаимосвязь корпоративной культуры и стратегии развития гостиничной сети предприятий.

Тема 4

Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования

Консолидация персонала. Команда как коллективный интеллект. Формы тим-билдингов. Показатели командообразования. Риски сплоченной команды. Механизмы сохранения креативного потенциала сплоченного коллектива. Структура тренингов по командообразованию.

Модуль 2

Тема 1

Кадровая политика в системе управления гостиничным предприятием

Задачи и функции управления персоналом. Выстраивание структуры гостиничного предприятия. Организация труда персонала гостиничного предприятия. Локальные нормативные акты в системе управления персоналом. Оценка и аттестация персонала. Анализ состава и структуры персонала гостиничного предприятия. Принятие управленческих кадровых решений. Моделирование компетенций. Набор персонала. Технологии подбора. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в гостиничном предприятии. Технологии адаптации сотрудников гостиничного предприятия. Корпоративные конфликты и их регулирование.

Тема 2

Механизмы планирования в системе управления персоналом

Планирование потребности в персонале. Планирование затрат на персонал. Планирование развития персонала. Связь планирования персонала с планами организации. Основы планирования и контроля при выполнении задач.

Тема 3

Корпоративный тайм-менеджмент и управление рабочим временем

Организация рабочего времени при выполнении задач. Культура внутренних встреч. Регламент корпоративного общения по телефону. Основы индивидуального тайм-менеджмента.

Тема 4

Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия.

Система мотивации и стимулирования работников. Виды мотивации персонала гостиничного предприятия. Разработка программы мотивации персонала. Критерии эффективности деятельности персонала гостиничного предприятия.

Тема 5

Оценка эффективности работы персонала гостиничного предприятия

Основные критерии эффективности работы персонала. Основы организации работы исполнителей в системе ключевых показателей эффективности KPI.

Модуль 3

Тема 1

Роль обучения персонала в эффективности деятельности гостиничного предприятия

Система обучения персонала гостиничного предприятия. Технология формирования системы обучения персонала. Диагностика системы обучения персонала гостиничного предприятия.

Тема 2

Виды и методы обучения персонала гостиничного предприятия

Методы обучения персонала. Лекция. Семинар. Кейс. Тренинг. Дискуссия. Мозговой штурм. Деловые игры. Наставничество. Обучение на рабочем месте. Форматы обучения. Тренинг-пакет. Развивающий стиль управления. Внутренние стажировки и ротация сотрудников. Онлайн-обучение. Самообразование сотрудников.

Тема 3

Аттестация, включение в кадровый резерв персонала гостиничного предприятия

Понятие «аттестация». Цель и задачи аттестации. Формы аттестации персонала гостиничного предприятия. Сценарий аттестации. Аттестационные листы. Результаты аттестации.

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Семинарское занятие № 1

к теме «Определение понятия «корпоративная культура организации» и обзор ее моделей»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- рекомендации по выбору учебной и вспомогательной литературы по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом гостиничного предприятия»;
- выступления с докладами и последующее обсуждение.

Темы докладов для самостоятельной подготовки, выступления и их последующего обсуждения:

1. Анализ факторов внешней и внутренней среды, влияющих на формирование корпоративной культуры гостиничного предприятия
2. Механизм формирования и развития корпоративной культуры гостиничного предприятия.
3. Корпоративная социальная ответственность гостиничного предприятия.
4. Культура взаимодействия гостиничного предприятия с заинтересованными в его результатах сторонами.
5. PR-коммуникация гостиничного предприятия как фактор формирования и развития корпоративной культуры.

Практическое занятие № 2

к теме «Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- Деловая игра «Командная работа». Этапы тренинга: Разделение на команды. Проективный рисуночный тест. Распределение ролей в командах. Постановка задачи перед командами: Создание корпоративного кодекса гостиничного предприятия. Командное решение задачи. Демонстрация результатов. Обсуждение.

Практическое занятие № 3

к теме «Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- Деловая игра «Тренинг командообразования своими силами» (предварительно обучающиеся разделяются в пары, получают домашнее задание по разработке тренинга командообразования).
- обсуждение результатов и эффективности проведенных тренингов.

Практическое занятие № 4

к теме «Кадровая политика в системе управления гостиничным предприятием»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра «Кто я?». Каждый обучающийся получает карточку, в которой написано название одной из должностей кадрового состава гостиничного предприятия. Задача участников: описать личностные и профессиональные качества, необходимые для данной профессии, не используя названия должности и службы. Задача группы – отгадать, о какой профессии идет речь.
- обсуждение результатов.

Семинарское занятие № 5

К теме «Механизмы планирования в системе управления персоналом»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- выступление с докладами и последующее обсуждение
- подведение итогов работы студентов.

Темы для самостоятельной подготовки и актуализации проблемы:

1. Принятие кадровых решений.
2. Набор персонала. Технологии подбора.
3. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в гостиничном предприятии.

4. Цели и задачи кадрового планирования. Планирование численности и структуры персонала.

Практическое занятие № 6

к теме «Механизмы планирования в системе управления персоналом»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- решение ситуационных задач
- подведение итогов.

Темы задач : «План по приему персонала на текущий год», «Выбор нужного кандидата», «Индивидуальный план развития новичка».

Практическое занятие № 7

к теме «Корпоративный тайм-менеджмент и управление рабочим временем»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- Деловая игра на тему «Современные способы управления рабочим временем: международный и российский опыт»
- подведение итогов.

Практическое занятие № 8

к теме «Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра в формате поединков «Смотивируй трудного сотрудника»

Студенты разделяются на роли: «Трудный сотрудник», «Руководитель отдела управления персоналом», «Наблюдатели в ролях: «Мы бы пошли к нему работать», «Мы бы хотели взять его на переговоры», «Мы бы продвинули его по карьерной лестнице». Участники получают карточки с предысторией и характеристиками каждого и возникшей проблемной ситуацией.

- подведение итогов.

Практическое занятие № 9

к теме «Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- решение ситуационных задач на тему материальной и нематериальной мотивации
- подведение итогов.

Практическое задание №10

к теме «Оценка эффективности работы персонала гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра «Сотрудник года». Аудитория разделяется на зоны, символизирующие гостиничные службы. В каждой зоне находятся листы с критериями КРІ сотрудников и сами сотрудники (из числа заранее подготовленных студентов). Задача участников: провести интервью, ознакомиться с листами КРІ и определить лучшего «сотрудника года».
- подведение итогов.

Практическое задание №11

к теме «Роль обучения персонала в эффективности деятельности гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).

- деловая игра на тему «Что нужно знать современным сотрудникам гостиниц и как лучше этому учить?»
- подведение итогов.

Практическое задание №12

к теме «Виды и методы обучения персонала гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра на тему «Разработка плана обучения персонала гостиницы «Шляпин Палас Отель» на 1 год»
- подведение итогов.

Практическое задание №13

к теме «Виды и методы обучения персонала гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- организация встречи с руководителем отдела персонала гостиницы «Марриотт»
- вопросы для обсуждения: Система обучения персонала гостиничного предприятия. Международные стандарты обучения персонала. Методы и этапы обучения персонала.
- подведение итогов.

Практическое задание №14

к теме «Аттестация, включение в кадровый резерв персонала гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра «Наша первая аттестация». Обучающиеся разделяются на роли «Руководитель гостиницы», «Руководители подразделений», «Сотрудники подразделений». Руководители получают аттестационные листы для заполнения, сотрудники карточки с профессионально характеристикой и результатами работы. В ходе игры осуществляется моделирование процесса аттестации персонала.
- подведение итогов.

Практическое задание №15

к теме «Аттестация, включение в кадровый резерв персонала гостиничного предприятия»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра на тему «Современный руководитель отдела персонала»
- подведение итогов.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов, которые оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий.

На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

Контроль за ходом и результатами самостоятельной работы студента осуществляется в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент должен проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

Темы для самостоятельного изучения

1. Корпоративная культура как фактор формирования репутации гостиничного предприятия.
2. Сравнительный анализ концепции корпоративной культуры, организационной культуры компании.
3. Кадровая политика как инструмент формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия.
4. Принципы и структура ценностей корпоративной культуры.
5. Роль корпоративной культуры в развитии организации.
6. Влияние корпоративной культуры на результативность и эффективность организации работы персонала гостиничного предприятия (компании).
7. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в гостиничном предприятии
8. Культурная и социальная интеграция гостиничного предприятия в сфере туризма РТ.
9. Технология изменения организационной культуры персонала гостиничного предприятия.
10. Роль кадровой политики в системе управления персоналом.
11. Законодательно-нормативные основы управления персоналом.
12. Роль кадровой политики в системе управления персоналом.
13. Кадровая политика и механизм ее реализации.
14. Методы и технологии управления персоналом.
15. Задачи и функции управления персоналом.
16. Выстраивание структуры гостиничного предприятия.
17. Организация труда персонала гостиничного предприятия.
18. Локальные нормативные акты в системе управления персоналом.
19. Оценка и аттестация персонала. Анализ состава и структуры персонала гостиничного предприятия.
20. Набор персонала. Технологии подбора.

21. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в гостиничном предприятии.
22. Цели и задачи кадрового планирования. Планирование численности и структуры персонала.
23. Основы организации работы исполнителей в системе ключевых показателей эффективности KPI.
24. Задачи изменения организационной культуры персонала
25. Организация труда персонала гостиничного предприятия.
26. Принцип соответствия корпоративной культуры организационной культуре персонала гостиничного предприятия.
27. Инструменты воздействия корпоративной культуры на персонал организации.
28. Культура делегирования полномочий в организационной практике российских и транснациональных компаний в сфере гостиничного бизнеса.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная:

1. Колесников, А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02520-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512140>
2. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510735>
3. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15958-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510341>

Дополнительная:

1. Анисимов, А. Ю. Управление персоналом организации : учебник для вузов / А. Ю. Анисимов, О. А. Пятаева, Е. П. Грабская. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14305-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519897>
2. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации : учебник и практикум для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 402 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08905-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516031>

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» www.iprbookshop.ru
2. [Образовательная платформа www.urait.ru](http://www.urait.ru)
3. [Поисковые системы google, yandex](#)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, специализированные лаборатории (в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ»).

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах)

складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество модулей}$$

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов
(служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
в части дисциплины «Корпоративная культура гостиничного предприятия»

п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
	2	3	4
	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	ПК-1.3 3.10 Знает технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия ПК-1.1 У.6 Умеет определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями гостиничного предприятия	Выступление на семинаре Участие в деловой игре Решение ситуационных задач Экзамен
	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	ПК-1.3 3.10 Знает технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия ПК-1.1 У.6 Умеет определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями гостиничного предприятия ПК-1.1 У.7 Умеет определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений гостиничного предприятия ПК-1.3 У.10 Умеет организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений гостиничного предприятия ПК-1.3 В.9 Владеет навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом сферы гостеприимства и общественного питания	Выступление на семинаре Участие в деловой игре Решение ситуационных задач Экзамен
	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	ПК-1.3 3.10 Знает технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия ПК-1.1 У.6 Умеет определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями гостиничного предприятия ПК-1.1 У.7 Умеет определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений гостиничного предприятия ПК-1.1 В.7 Владеет технологией стратегического планирования развития корпоративной культуры гостиничного предприятия ПК-1.3 В.9 Владеет навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом сферы гостеприимства и общественного питания	Выступление на семинаре Участие в деловой игре Решение ситуационных задач Экзамен.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины.

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии».

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При сдаче модулей упор делается на выявление основных факторов, их анализ и определения путей повышения экономической эффективности, полученных в результате анализа.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение задач, приведенных в программе учебной дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий группа разбивается на три команды. Каждая команда обеспечивается необходимой документацией. Занятие проводится в постоянном сравнении расчетов и выступлении участников команд.

По каждому пакету документов участники команд пишут пояснительную записку, включающую цель, основные задачи, маркетинговый анализ ситуации, выявление резервов повышения эффективности. В результате каждая из команд выносит на всеобщее обсуждение свои результаты и может быть оценена как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов другой команды.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма**

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Корпоративная культура гостиничного предприятия»

направление подготовки: Гостиничное дело

профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Участие в деловой игре
 - 2.1.3 Решение ситуационных задач
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<div> <div>Формы контроля</div> <div>Формируемые компетенции и их индикаторы</div> </div>	ПК-1	
	ПК-1.1	ПК-1.3
Формы текущего контроля		
выступление на семинаре	3.5 У.6	3.10
деловая игра	3.5 У.6 У.7 В.7	3.10 У.10 В.9
ситуационные задачи	3.5 У.6 У.7 В.7	3.10 У.10 В.9
Формы промежуточного контроля		
экзамен	3.5 У.6 У.7 В.7	3.10 У.10 В.9

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам организации корпоративной культуры и управления персоналом гостиничного предприятия.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом корпоративной культуры и управления персоналом гостиничного предприятия.

Вопросы на проверку знаний

1. Анализ факторов внешней и внутренней среды, влияющих на формирование корпоративной культуры гостиничного предприятия
2. Механизм формирования и развития корпоративной культуры гостиничного предприятия.
3. Корпоративная социальная ответственность гостиничного предприятия.
4. Культура взаимодействия гостиничного предприятия с заинтересованными в его результатах сторонами.
5. PR-коммуникация гостиничного предприятия как фактор формирования и развития корпоративной культуры.
6. Принятие кадровых решений.
7. Набор персонала. Технологии подбора.
8. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в гостиничном предприятии.
9. Цели и задачи кадрового планирования. Планирование численности и структуры персонала.

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90

Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.1.2. Деловая игра

Деловая игра проводится для отработки теоретических знаний и практических умений и навыков в соответствии с Паспортом компетенций. Преподаватель объясняет подгруппам последовательность проведения игры, сроки выполнения работы и результаты, которые они должны получить.

Игра проводится в течение 2 академических часов. Контроль знаний проводится в виде защиты проекта, представленного по теме: «Профессиональный портрет сотрудников гостиничного предприятия».

Цель деловой игры – сформировать в студентах понимание личностных и профессиональных качеств различных должностей кадрового состава гостиничного предприятия:

1. Ориентация на действие.
2. Лицом к потребителю.
3. Самостоятельность и предприимчивость.
4. Производительность от человека, который заинтересован в конечном результате.
5. Связь с жизнью и ценностное руководство.
6. Верность своему делу.

Работа команд (подгрупп) оценивается преподавателем в ходе проведения заключительного занятия.

Работа команд (подгрупп) оценивается преподавателем и студентами по выделенным критериям оценки (информативность, полнота, достоверность и т.п.) в конце занятия.

Критерии оценивания участия студента

Критерии оценивания	Баллы
Студент активно участвует в игре и хорошо знает теоретический учебный материал, обладает коммуникативными навыками. Умеет структурировать материал, анализировать информацию, делать логические выводы и на их основе предлагать свои решения, отстаивать свою точку зрения, проявлять знания, умения и навыки при защите своего проекта. У студента прослеживаются творческие подходы к решению проблемы, способности к генерированию новых идей.	100-90
Студент заинтересован в игре и знает теоретический учебный материал. Умеет анализировать информацию, делать логические выводы, обоснованно отстаивать свою точку зрения, генерировать новые идеи. При защите своего проекта применяет только знания.	89-80
Участие студента в деловой игре незначительно, теоретическим учебным материалом владеет не в полной мере, затрудняется с анализом материала, с выводами. Эпизодически участвует в решении поставленной задачи.	79-70
Студент не заинтересован в игре, теоретический учебный материал знает плохо, не всегда может применить его к конкретной ситуации. При решении поставленной задачи ведет себя пассивно.	69-60

Организация игры:

1. Определить процедуру игры, распределить роли и функции участников, определить ограничивающие факторы деловой игры, критерии оценки предоставляемой информации, шкалу оценок знания темы участниками в предоставлении информации.

2. Определить отношение студентов к исследуемой проблеме. Критерии оценки содержания предоставляемой студентом информации (максимальная оценка 10 баллов):

- актуальность информации и наглядность;
- полнота (системность) предоставленной студентом информации для раскрытия темы;
- достоверность информации, т.е. степень эффекта системности предоставленной информации;

- соответствие предоставленной информации раскрытию исследуемой темы;
- полезность информации.

Оценочные критерии сводятся в таблицу.

3. Шкала оценок знаний и умений в представлении результатов проведенного исследования

Количество набираемых баллов в оценке информации	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Актуальность				
Полнота				
Достоверность				
Соответствие				
Полезность				

4. Принятие группового решения по качеству результатов проведенного исследования.

2.1.3. Решение ситуационных задач

Примеры ситуационных задач

1. Определите по указанным признакам вид материальной мотивации персонала:

Сумма денежной мотивации увеличивается по мере возрастания стажа работника сотрудника в компании. Например, после третьего года работы в компании сотрудник получает премию в размере 5% от своего суммарного годового дохода. После четвертого года работы – 8%, пятого и более – 11%.

2. Определите по признакам, выделенным Д. Коулом тип культуры гостиничного предприятия.

- Организация сосредоточена на внутренних проблемах, потребности в стабильности и управляемости (контроле).
- Культура иерархии – это формализованное и структурированное рабочее место. Процедуры диктуют людям, что делать.
- Лидеры гордятся тем, что они хорошие организаторы и координаторы.
- Решение проблем; стабильность, предсказуемость и эффективность. Формальные правила и политика поддерживают целостность организации.
- Успех определяется в терминах надежности поставок, отслеживания показателей и низкой себестоимости.
- Поощряется исполнительность.

Критерии оценивания ситуационной задачи

Критерии оценивания	Баллы
Ситуация понята и интересна студенту. Имеется навык решения ситуационных задач, применены теоретические знания. Ответ полный, приведен механизм формирования данного вида мотивации персонала. Сформулированы выводы о роли вида мотивации в удержании сотрудников и повышении их мотивации.	100-90
Ситуация понята и интересна студенту. Имеется навык решения кейсов, применены теоретические знания. Ответ полный, приведен механизма формирования данного вида мотивации.	89-80
Ситуация понята студентом. Студент знает теорию, но слабо ее применяет на практике. Ситуационное задание выполнено частично.	79-70
Ситуация изучена и понята студентом. В ответе имеются существенные отступления от требований к выполнению задания. Ответ неполный.	69-60

2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

Вопросы к экзамену

1. Понятие «корпоративная культура»
2. Модели корпоративной культуры
3. Цель и задачи корпоративной культуры гостиничного предприятия
4. Роль корпоративной культуры в развитии гостиничного предприятия
5. Корпоративный кодекс компании
6. Понятие «Консолидация персонала»
7. Командообразование и методы его организации
8. Тренинги командообразования: сущность и основные технологии
9. Кадровая политика гостиничного предприятия
10. Планирование в системе управления персоналом
11. Планирование численности персонала
12. Кадровый состав служб гостиничного предприятия
13. Планирование затрат на персонал
14. Корпоративный тайм-менеджмент и его основные функции
15. Технологии управления рабочим временем на предприятии гостеприимства
16. Регламентация деловых и неформальных коммуникаций в рабочем пространстве
17. Мотивация персонала: понятие, основные функции
18. Виды мотивации персонала
19. Методы выявления уровня мотивации персонала гостиничного предприятия
20. Механизм выстраивания системы мотивации персонала гостиничного предприятия
21. Критерии эффективности работы персонала гостиничного предприятия
22. Технологии оценки эффективности персонала гостиничного предприятия
23. Обучение персонала: понятие, основные задачи и технологии
24. Методы обучения персонала гостиничного предприятия
25. Этапы обучения персонала
26. Построение системы обучения персонала гостиничного предприятия
27. Оценка эффективности системы обучения персонала гостиничного предприятия
28. Аттестация персонала: понятие, основные задачи, технология
29. Этапы аттестации персонала, аттестационный лист.
30. Роль и функции руководителя в процедуре аттестации персонала
31. Личностные и профессиональные качества руководителя отеля управления персоналом

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки умений/навыки

Экзаменационные задачи для проверки сформированности умений и навыков студентов

Задача 1. Разработайте внутренние правила организации по получению обратной связи от линейного персонала относительно управленческих решений

Задача 2. Определите от 0 до 5, какие поведенческие индикаторы могут быть свойственны работнику в рамках компетенции «Приверженность ценностям, нормам и стандартам компании»

Задача 3. Разработайте сценарий организации коллективного мозгового штурма относительно разработки нового корпоративного кодекса

Задача 4. Разработайте схему обмена информацией между сотрудниками различных подразделений

Задача 5. Разработайте программу наставничества нового сотрудника сроком на 3 месяца

Задача 6. Разработайте корпоративный стандарт относительно чаевых и опишите процедуру доведения его до персонала

Задача 7. Создайте 5 мотивирующих слоганов для сотрудников гостиницы и 5 слоганов на поддержание корпоративной культуры

Задача 8. Определите план работы отдела персонала гостиничного предприятия на 6 месяцев

Задача 9. Разработайте программу формирования корпоративной приверженности персонала гостиницы

Задача 10. Опишите механизм контроля за соблюдением стандартов операционных процессов

Задача 11. Разработайте сценарий корпоративного мероприятия для сотрудников гостиницы

Задача 12. Разработайте регламент мониторинга соблюдения стандартов обслуживания гостей

Задача 13. Напишите план обеспечения персонала отдела управления персоналом необходимыми канцелярскими товарами на 1 год.

Задача 14. Напишите служебную записку по обеспечению персонала всех подразделений гостиницы канцелярскими товарами на 1 месяц.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	A	95-91	5	

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	A	90-86	5-	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	C	80-76	4	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	4-	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении	E	65-61	3	

сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.				
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	3-	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений управления персоналом. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача не решена	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы