

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук  
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета  
естественных наук

*М.В. Воронов* М.В. Воронов  
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине  
«Управление персоналом и антикризисный менеджмент в туризме»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4

Разработчик:

доц. кафедры, канд. пед. наук,  
доц. С.Н. Кобзова

И.о. заведующего кафедрой географии  
*Ю.Ю. Чикина* Ю.Ю. Чикина

Протокол  
от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «**Управление персоналом и антикризисный менеджмент в туризме**» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

## 1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями).

## 1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Универсальные	
УК-9	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития общества, цели и формы участия государства в экономике. УК-9.2. Применяет методы экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления финансами, контролирует экономические и финансовые риски.
Общепрофессиональные	
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы. ОПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.

## 1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Персонал предприятия как объект стратегического управления персоналом	УК-9; ОПК-2	– устный опрос; – выступление с докладами;

<p>Тема 2. Система стратегического управления предприятием</p> <p>Тема 3. Кадровая политика и ее стратегическое планирование на предприятии</p> <p>Тема 4. Стратегическое планирование деятельности предприятий: подходы и оценка</p> <p>Тема 5. Стратегическое управление кадровым потенциалом</p> <p>Тема 6. Формирование кадровой политики предприятия</p> <p>Тема 7. Коучинг как современный подход к стратегическому развитию персонала предприятия</p> <p>Тема 8. Управление персоналом в системе трудовых отношений.</p>		<p>– составление тестовых вопросов, кроссвордов;</p> <p>– текущее тестирование</p>
<b>Текущая аттестация</b>	УК-9; ОПК-2	контрольная работа
Итоговая аттестация	УК-9; ОПК-2	зачет (устный)

### 1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
Универсальные	
УК-9	<p>Знает базовые принципы функционирования экономического развития общества, цели и формы участия государства в экономике.</p> <p>Умеет применять методы экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей.</p> <p>Владеет навыками использования различных инструментов для управления финансами, контроля экономических и финансовых рисков.</p>
Общепрофессиональные	
ОПК-2	<p>Знает систему общественных и государственных институтов, механизмы их функционирования и тенденции развития; основные управленческие задачи по реализации функций управления туристским предприятием; основы профессиональной этики в объеме, позволяющим вести организационно-управленческую работу в коллективе;</p> <p>Умеет применять базовые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности; осуществлять действия по распределению обязанностей и делегированию полномочий в трудовом коллективе предприятия.</p> <p>Владеет навыками контроля деятельности объектов туристской сферы.</p>

## 1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов		
	ОФО	О-ЗФО	ЗФО
Устные ответы на семинарских занятиях	30	-	10
Выполнение и защита практических / лабораторных работ	30	-	20
Самостоятельная работа	30	-	40
Иные виды учебной работы (подготовка презентаций, написание реферата, решение задач и др.)	10	-	30
<b>Всего</b>	<b>100</b>		

### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	<b>А</b> – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	<b>В</b> – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	<b>С</b> – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	<b>Д</b> – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	<b>Е</b> – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	<b>ФХ</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено

Неудовлетво- рительно	<b>0–20</b>	<b>F</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	
--------------------------	-------------	--	--

## **2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

### **2.1. Оценочные средства текущего контроля**

#### **Вопросы для устного опроса:**

1. Назовите основные принципы систем управления персоналом гостинично-ресторанного предприятия?
2. Охарактеризуйте организационно-распорядительные методы управления персоналом?
3. Дайте характеристику экономических методов управления персоналом?
4. Что относится к социально-психологическим методам управления персоналом?
5. Какова сущность линейной структуры управления?
6. На чем основана функциональная система управления?
7. Охарактеризуйте линейно-функциональную структуру управления?
8. Что представляет собой линейно-штабная структура управления?
9. В чем суть дивизионной организационной структуры управления?
10. Что предусмотрено при использовании матричной структуре управления?
11. Какими основными показателями оцениваются результаты труда персонала?
12. Что включает в себя система трудовых показателей?
13. Как осуществляются анализ и оценка выполняемой работы?
14. Какую роль они играют в управлении персоналом?
15. Как рассматривается труд в настоящее время?
16. Что понимается под полной занятостью населения?
17. Перечислите показатели, отражающие занятость населения?
18. Перечислите особенности рынка труда, отличающие его от рынков обычных товаров?
19. Перечислите основные задачи управление персоналом?
20. Каков научный подход к формированию и функционированию системы управления персоналом?
21. Дайте определение кадрового потенциала.
22. Дайте определение трудового потенциала.
23. В чем отличие кадрового и трудового потенциала?
24. Из каких этапов состоит оценка потенциала трудовых ресурсов?
25. Перечислите принципы управления кадрового потенциала.
26. Что такое деловая оценка персонала?
27. На чем основывается деятельность кадровых служб?
28. Какие требования предъявляются при оформлении на работу?
29. Какие документы предъявляются при поступлении на работу?
30. Назовите наиболее значимые признаки, отличающие одну организационно-правовую форму от другой?

31. Что понимается под переводом на другую работу?
32. Что понимается под перемещением из одного места на другое?
33. Какие обстоятельства, предусмотренные в Трудовом кодексе, дают работникам преимущества на работе при сокращении штатов?
34. Когда возможно прекращение трудового договора?
35. Каковы основные причины для расторжения трудового договора по инициативе работодателя?
36. Дайте определение конфликта.
37. Какие различают типы конфликтов?
38. Как необходимо распределить обязанности в коллективе для избегания конфликтов?
39. Какие профилактические меры следует предпринимать для предупреждения конфликтов?
40. Каковы основные причины возникновения конфликтов?
41. Дайте характеристику субъективных и объективных причин конфликтов.
42. Что необходимо предпринимать руководителю для профилактики конфликтов?
43. Дайте характеристику стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
44. Охарактеризуйте стили разрешения конфликтов.
45. Охарактеризуйте пять стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
46. Назовите основные факторы, дестабилизирующие морально-психологический климат в коллективе.
47. Какие существуют стили разрешения конфликтов?
48. Перечислите принципы социального партнерства.
49. Назовите формы социального партнерства.
50. Дайте определение мотивации.
51. Охарактеризуйте основные группы теорий мотивации.
52. Перечислите элементы мотивационного комплекса профессиональной деятельности.
53. Дайте определение трудового коллектива и трудовой организации. В чем их различие?
54. Перечислите разновидности социальной структуры предприятия.
55. Перечислите факторы, способствующие созданию благоприятного социально-психологического климата.
56. Что такое корпоративная культура?

### **Практические задания:**

#### **Практическое задание № 1 «Построение системы управления персоналом»**

Описание задания:

Согласно теоретическим аспектам распределите перечисленные функции по подсистемам системы управления персоналом (СУП) и сформируйте модель

СУП.

На основании полученной модели сделайте заключение о совершенстве системы управления персоналом данного предприятия.

Перечень функций службы управления персоналом:

- управление отдельными функциональными и производственными подразделениям;
- анализ кадрового потенциала;
- поддержание взаимосвязи с внешними источниками;
- организация собеседования, оценки, отбора и приема персонала;
- взаимодействие с профсоюзами;
- соблюдение требований технической безопасности и охраны труда;
- учет приема, перемещений, поощрений и увольнения персонала;
- организация рационализаторской и изобретательской деятельности, нормирование и тарификация трудового процесса;
- организация социального страхования;
- нормирование и тарификация трудового процесса
- обеспечение потребности в персонале;
- использование персонала;
- разработка системы целей управления персоналом;
- определение содержания труда на рабочем месте;
- выбор путей покрытия потребности в персонале;
- профориентация и трудовая адаптация персонала;
- определение функций и оргструктуры службы управления персоналом;
- формирование системы управления персоналом;
- планирование качественной и количественной потребности в персонале;
- отбор персонала;
- производственная социализация персонала;
- стимулирование персонала;
- управление карьерой персонала;
- высвобождение персонала;
- деловая оценка персонала;
- развитие персонала;
- организация обучения персонала.

## **Практическое задание № 2 «Новый руководитель»**

Описание ситуации:

Начальник коммерческого отдела туристского комплекса «Дружба», г. Луганск, В.С. Иванов уволился по собственному желанию. Руководство отдела туристского комплекса «Дружба» решило внести некоторые изменения в функционирование данного отдела. К найму нового начальника подошли очень серьезно притом, что стиль управления предыдущего начальника отдела их не удовлетворял. По их мнению, он был слишком либеральным человеком. В структуре отдела имеется должность заместителя начальника, её занимает опытный сотрудник О.Н. Петрова, которая пользуется авторитетом в коллективе. В работе она придерживается

традиционных для предприятия подходов, поэтому на должность начальника решили её не назначать. И вот, из внешних источников найма в отдел назначается новый начальник А.Р. Сидоров, имеющий опыт работы на аналогичной должности.

Описание отдела: в отделе работают 25 человек, преимущественно женского пола. Работники не отличаются трудовой дисциплиной, много разговаривают по телефону, часто ходят по кабинетам отдела туристского комплекса, хотя это не связано с производственной необходимостью. Должностные инструкции никто не помнил, да точно никто и не знал их содержания.

Задание: опишите действия нового начальника А.Р. Сидорова и разработайте план мероприятий по выводу подразделения из создавшегося положения в зависимости от стиля руководства (авторитарный или демократический).

Сделайте заключение о том, какой из стилей управления является наиболее эффективным в сложившейся ситуации.

### Практическое задание № 3 «Совершенствование структуры и численности службы управления персоналом организации»

Исходные данные:

Туристский комплекс «Луганск», г. Луганск успешно функционирует с 1968 г. Численность работников предприятия составляет 87 человек. В таблице 1 дана структура существующей службы управления персоналом: перечень подразделений, их численность и выполняемые функции.

Таблица 1 – Основные функции и численность подразделений службы управления персоналом

Наименование подразделения	Численность подразделения, чел.	Основные функции
Бюро найма и увольнения персонала	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление и учет приема, увольнений, перемещений;</li> <li>- информационное обеспечение системы кадрового управления;</li> <li>- ведение кадрового учета;</li> <li>- размещение вербовочных объявлений;</li> <li>- отбор персонала;</li> <li>- работа с увольняющимися</li> </ul>
Бюро кадрового планирования	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ рынка труда и потребности в персонале;</li> <li>- поддержание связей с внешними; источниками покрытия потребности в персонале;</li> <li>- расчет затрат на персонал</li> </ul>
Специалист по развитию персонала	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучение персонала;</li> <li>- работа с кадровым резервом;</li> <li>- планирование и контроль деловой карьеры;</li> <li>- адаптация новых работников;</li> <li>- деловая оценка работников</li> </ul>
Бюро организации и мотивации труда	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нормирование и тарификация трудовых операций;</li> <li>- разработка мероприятий НОТ;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация охраны труда и соблюдения техники безопасности;</li> <li>- разработка систем оплаты труда;</li> <li>- разработка систем морального поощрения</li> </ul>
Бюро юридического обеспечения УП	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разрешение правовых вопросов в трудовых отношениях;</li> <li>- согласование распорядительных документов по управлению персоналом</li> </ul>
Бюро социальных льгот и выплат	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение льготами в соответствии с законодательством;</li> <li>- расчет и распределение внутрифирменных льгот</li> </ul>

Задание:

1 Проанализируйте существующую структуру кадровой службы туристского комплекса «Луганск» и ее соответствие рекомендуемой структуре. Рекомендуемая численность кадровых служб – 1,0-1,5% от общей численности работающих.

Рекомендуемое соотношение трудоемкости выполняемых подразделениями функций: найм и увольнение – 15%, планирование – 15%, развитие персонала – 50%, мотивация труда – 12%, юридическое обеспечение – 3%, социальные льготы и выплаты – 5%.

2 Разработайте предложения по ее реорганизации (для приведения в соответствие с рекомендуемыми нормами); по возможному изменению состава выполняемых функций.

3 Если численность подразделения сокращается, то за счет чего планируется сократить трудоемкость выполняемых работ?

4 Если планируется увеличение численности подразделения, то за счет чего будет увеличен объем выполняемых работ?

#### Практическое задание № 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю - сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И.М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1.Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2.Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы

- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

### **Практическое задание № 5**

В гостиницу «Сепар» госпожа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда-1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 - х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

### **Практическое задание № 6**

В санатории-профилактории «Луганские зори», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

- 1.Проанализируйте действия горничной:  
при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;  
порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
- 2.Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
- 3.Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

### **Практическое задание № 7**

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Ткачук Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3-х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

#### Задание

- 1.Поясните обязанности работодателя и работника.
- 2.В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
- 3.В чем заключается подготовка горничной к работе?
- 4.Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

#### Практическое задание № 8

На базу отдыха «Луганск» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

#### Задание

- 1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
- 2.Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
  - место расположения
  - уровень
  - ассортимент
  - стоимость услуг
  - ценовая политика на средства размещения.
- 3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

#### Практическое задание № 9

В отель «Луганск» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г-на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

#### Задание

- 1.Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
- 2.Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
- 3.Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

#### Практическое задание № 10

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Крым Наш». Дежурный администратор предложила им размещение 4-х человек в

номере на втором этаже, а 2-х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:

а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;

б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

### **Практическое задание № 11**

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.

2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

### **Практическое задание № 12**

Гостиничный комплекс «Новороссия» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно-оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно-лечебных факторов регионального компонента.

2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

### **Практическое задание № 13**

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

**Задание**

- 1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.
- 2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.
- 3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

#### **Практическое задание № 14**

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

**Задание**

Разъясните:

- 1.систему управления качеством услуг в гостинице
- 2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия
- 3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

#### **Практическое задание № 15**

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

**Задание**

- 1.Прокомментируйте:
  - а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
  - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
- 2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

#### **Практическое задание № 16**

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

**Задание**

- 1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- 2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
- 3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

#### **Практическое задание № 17**

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

### **Практическое задание № 18**

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

- 1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
- 2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
- 3. Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

### **Практическое задание № 19**

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

- 1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
- 2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
- 3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

### **Практическое задание №20**

Гость впервые поселяется в гостинице «Сепар», номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

- 1. Каковы действия персонала гостиницы?
- 2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
- 3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

**Ситуационные задачи.**

## **Пример: «Конфликтные ситуации и пути их разрешения»**

### **Разрешите конфликтные ситуации согласно условиям:**

#### **Условие 1:**

Приехали в Беларусь на ноябрьские праздники, а бронь нашу сняли по неизвестной причине (типа не дозвонились приедем мы или нет, причем никто и не звонил, а на почту написать не судьба и о том, что бронь надо подтверждать перед приездом, тоже никто не рассказал). А мы 7 часов в дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует. Два часа ругани на ресепшн и для нас снимают бронь каких-то «важных» людей, которые может быть соизволят приехать в заказанный нами месяц назад коттедж. Правда, заплатить пришлось по новой цене. Администратор-новичок молодец, не оставила нас на улице.

#### **Условие 2:**

В глубинке Италии было, в отеле никто не говорит по-английски. Мы выезжаем из гостиницы, нужно расплачиваться, а тут выясняется на карте совсем чуть-чуть денег, хотя ЗП мужа дней пять назад должна была быть. Муж позвонил на работу, а ему, ответили, что почему-то забыли это сделать (в компании человек 5 работает). Хозяин отеля понимает, что у нас проблемы, кому-то позвонил и через какое-то время приходит человек, владеющий английским. Муж все это время беседовал со своим бухгалтером, он же руководитель компании. В итоге пришли к новому для меня способу оплаты услуг, часть денег сняли с карты мужа, а часть сняли с карты этого руководителя (он просто продиктовал номер своей карты!!!!). Изрядно все понервничали, но я потом больше переживала, что зная номер моей кредитки, ее можно так легко опустошить.

#### **Условие 3:**

Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите, что вы будете делать и объясните, почему именно вы так поступаете.

#### **Варианты решения:**

В большинстве, возникшая конфликтная ситуация требует индивидуального решения, в зависимости от сложившейся ситуации.

Следующий легкий алгоритм помогает контактному персоналу (особенно новым сотрудникам) при возникновении конфликта максимально эффективно его разрешить.

Что делаем - Как делаем - Зачем.

1. Удалить гостя от других гостей (насколько возможно) - Очень вежливо, аргументируем только интересами гостя «Прошу Вас, пройдемте сюда, тут будет удобнее разговаривать» - Снять публичную напряженность, не мешать другим гостям.

- 2.Выслушивания - Внимательно слушаем (смотрим в глаза, киваем, мимика сочувствующая). Задаем уточняющие вопросы и разбираемся, что произошло - Гостю легче, он выговорился! Мы понимаем, что случилось.
- 3.Извинения - Просим прощения (в любом случае) «Извините за сложившуюся ситуацию...» - Смягчение ситуации.
- 4.Предлагаем решения или приглашаем человека - В максимально вежливой форме + кратко и лаконично объясняем, почему именно это решение предлагаем «Позвольте предложить Вам такое решение... Я предлагаю это потому, что...». Предупреждаем гостя «Позвольте, для решения Вашего вопроса я приглашу коллегу...». Приглашаем коллегу. Кратко объясняем коллеге, что случилось - Реальная помощь гостю! - Возможность для гостя дополнительно «слить эмоции», комментируя проблему второй раз.
- 5.Итоговые извинения - Вежливо и тепло. «Еще раз извините, надеемся, теперь все будет нормально...» - Возобновление контакта.

### **Темы для подготовки мультимедийных презентаций:**

1. Управление персоналом предприятий индустрии туризма;
2. Планирование управления персоналом предприятий туризма: инструменты и методы;
3. Подбор персонала в индустрии туризма: инструменты и методы;
4. Инструменты для повышения мотивации персонала;
5. Методы повышения производительности труда на предприятиях индустрии туризма;
6. Конфликтные ситуации и их особенности в туристской деятельности;
7. Управление командной работой;
8. Теории мотивации персонала;
9. Профилактика конфликтных ситуаций на предприятиях туристской индустрии.
10. Корпоративная культура на примере лучших туристских цепей мира.

## **2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Перечень вопросов к зачету (устному)**

1. Персонал предприятия как объект управления: место и роль управления персоналом в системе.
2. Предмет и объект дисциплины.
3. Функции и задачи управления персоналом
4. Система управления персоналом предприятия.
5. Принципы и методы системы управления персоналом.
6. Структура управления и классификация персоналом.
7. Кадровая политика и ее планирование на предприятии.
8. Понятие кадровой политики на предприятии.
9. Кадровое планирование

10. Трудовой и кадровый потенциалы как составляющие потенциала трудовых ресурсов, подходы и оценка.
11. Трудовой и кадровый потенциал предприятия.
12. Оценивание потенциала трудовых ресурсов предприятия
13. Управление формированием персонала.
14. Источники и методы набора сотрудников.
15. Этапы отбора персонала в организации.
16. Технология оценки персонала.
17. Коучинг как современный подход к обучению и развитию персонала предприятия.
18. Возникновение и сущность коучинга.
19. Сравнительная характеристика наставничества и коучинга.
20. Описание процесса коучинга.
21. Конфликтные ситуации и пути их разрешения.
22. Природа конфликтов в организации, их виды и значение.
23. Причины конфликтов и их устранение.
24. Профилактика конфликтных ситуаций.
25. Роль руководителя в конфликтных ситуациях.
26. Стили разрешения конфликтов
27. Управление персоналом в системе трудовых отношений.
28. Социально-трудовые отношения. Мотивация трудового поведения.
29. Корпоративная культура.
30. Инструменты и методы развития корпоративной культуры.