



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Профессор, доцент учебной работе  
А.И. Вокин  
2023 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**Программа повышения квалификации**

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ  
ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЦЕ**

Категория слушателей: лица, имеющие высшее образование; лица, получающие высшее образование

Трудоемкость программы 72 часа

Срок освоения программы 3 недели

Форма обучения очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных технологий)

Режим занятий 3 дня в неделю

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики

Протокол № 12 от 14.06.23г.  
Председатель [подпись] В.К.Карнаухова

Рекомендовано кафедрой  
прикладной информатики и документоведения

Протокол № 11 от 12.06.2023  
И.о. зав. кафедрой [подпись] А.В.Рохин

Иркутск, 2023 г

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

**1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Современные технологии управления персоналом в гостинице»** направлена на совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения обобщенной трудовой функции «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

**1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие разработку дополнительной образовательной программы:**

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499;
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. N 831 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации";
- Устав ФГБОУ ВО «ИГУ», утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. №1071;
- Локальные нормативные акты, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам.

Программа повышения квалификации разработана с учетом требований профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 282н).

При разработке программы повышения квалификации были учтены рекомендации профессионального сообщества «Сибирская Байкальская ассоциация туризма (СБАТ)», запросы участников регионального рынка труда.

**1.3. Используемые сокращения**

В настоящей дополнительной образовательной программе используются следующие сокращения:

ДОП – дополнительная образовательная программа;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

КС – квалификационный справочник;

КУГ – календарный учебный график;

ЛНА – локальный нормативный акт;

ОКВЭД – общий классификатор видов экономической деятельности;

ИСТ 11/31  
2

ОТФ – обобщенная трудовая функция;  
ОС – оценочные средства;  
ПК – профессиональные компетенции;  
ПС – профессиональный стандарт;  
ППК – программа повышения квалификации;  
СР – самостоятельная работа;  
ТД – трудовые действия;  
ТФ – трудовая функция;  
УП – учебный план;  
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

#### **1.4. Область применения программы**

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации:

- лиц, имеющих или получающих высшее образование по направлению «Сервис и туризм» и занимающих должности:

- руководителей, заместителей руководителей средств размещения;

- руководителей, заместителей руководителей малых предприятий в сфере гостиничного бизнеса;

- руководителей, заместителей руководителей структурных подразделений средств размещения;

- руководителей, заместителей руководителей специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений средств размещения;

- лиц, имеющих или получающих высшее образование (непрофильное) и занимающих вышеперечисленные должности.

#### **1.5. Требования к уровню подготовки обучающихся, необходимому для освоения программы дополнительного профессионального образования – программы повышения квалификации:**

К освоению программы повышения квалификации допускаются:

- 1) лица, имеющие высшее образование;
- 2) лица, получающие высшее образование.

#### **1.6. Цель и планируемые результаты освоения программы**

**Цель:** совершенствование компетенций, необходимых для управления персоналом в гостиницах и иных средствах размещения, а также их структурных подразделениях.

**Задачи:**

1. Актуализировать знания и познакомить с направлениями совершенствования умений и навыков по управлению персоналом

гостиниц и иных средств размещения, а также их структурных подразделений.

2. Актуализировать знания и познакомить с направлениями совершенствования умений и навыков построения системы развития персонала гостиничного комплекса

3. Познакомить с современными технологиями управления и развития персонала, в том числе цифровыми, в гостиницах и иных средствах размещения.

Программа повышения квалификации «Современные технологии управления персоналом в гостинице» разработана с учетом требований профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 282н).

Наименование вида профессиональной деятельности - 33.007 Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

ОТФ «В - Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

ТФ «В/01.6 – Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций:

- ПК-1 Способен управлять персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения

### **Планируемые результаты:**

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель должен **знать**:

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации и обеспечения лояльности персонала;
- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель должен **уметь**:

- использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен **владеть**:

- стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в персонале;
- навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в персонале.

### **Итоговая аттестация**

Зачет. Форма проведения – онлайн-тестирование.

### **1.7. Документ об обучении (образовании)**

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

**II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**  
**2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
**программы повышения квалификации**  
**«Современные технологии управления персоналом в гостинице»**

Наименование разделов (модулей), тем	Общая трудоемкость (час)	По учебному плану с использованием дистанционных технологий*						Самостоятельная работа	Формируемые компетенции	Форма аттестации
		Аудиторные занятия (час)		Дистанционные занятия (час)		Всего	Из них			
		Л	Пр	Л	Пр					
1	6	4	4	0	0	0	0	2	ПК-1	Устное собеседо вание
2	24	12	4	8	0	0	0	12	ПК-1	Устное собеседо вание
3	40	28	12	16	0	0	0	12	ПК-1	.
Современные технологии управления и развития персонала в гостиницах и иных средствах размещения										
Итоговая аттестация	2								ПК-1	Зачет
<b>Всего часов</b>	<b>72</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>		

## 2.2 Календарный учебный график

Календарный учебный график – локальный документ, регламентирующий организацию образовательного процесса при реализации программы дополнительного профессионального образования – программы повышения квалификации.

№	Наименование компонента программы (модуль(раздел))	Аудиторные и дистанционные занятия			Самостоятельная работа			Итоговая аттестация
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	1 неделя	2 неделя	3 неделя	
1	Нормативные основы управления персоналом в гостиницах и иных средствах размещения	4			2			зачет
2	Оценка и планирование потребности средств размещения в персонале	12			6	6		зачет
3	Современные технологии управления и развития персонала в гостиницах и иных средствах размещения		16	12		2	10	зачет
ИТОГО		16	16	12	8	8	10	2

### 2.3. Содержание учебных модулей (разделов)

Наименование модулей (разделов) и тем программы	Содержание учебного материала	Вид и форма занятия	Образовательные технологии	Трудоемкость
1.Нормативные основы управления персоналом в гостиницах и иных средствах размещения	1.1 Правовые основы деятельности по управлению персоналом. 1.2 Формирование штатного расписания.	Лекционное Лекционное	Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации.	2 2
2.Оценка и планирование потребности средств размещения в персонале	2.1 Формирование кадровой политики в гостиничном комплексе. Виды и направления кадровых решений. Влияние кадровых решений на экономику гостиничного предприятия. 2.2 Построение деятельности по управлению персоналом в зависимости от численности сотрудников предприятия. 2.3 Подбор персонала. Направление деятельности. Актуальные каналы подбора персонала.	Лекционное Практическое Практическое	Проблемное изложение учебной информации. Кейс-стади Интерактивные тренинги.	4 4 4
3.Современные технологии управления персоналом в гостиницах и иных средствах размещения	3.1 Обучение персонала гостиничного комплекса. 3.2 Наставничество как эффективный метод адаптации персонала. Построение системы наставничества на гостиничном предприятии. 3.3 Мотивация персонала. Материальные и нематериальные методы стимулирования персонала. 3.4 Оценка персонала. Виды оценочных	Лекционное Практическое Практическое Лекционное	Проблемное изложение учебной информации. Кейс-стади. Интерактивные тренинги. Лекции-презентации.	4 2 2 4



мероприятий на предприятии. 3.5 Правила делового общения. Конфликты как один из этапов построения команд. 3.6 Планирование карьеры в гостиницах. 3.7 Формирование корпоративной культуры в гостиницах. 3.8 Программные продукты, используемые для процессов управления персоналом гостиничного предприятия	Практическое  Лекционное Практическое  Практическое	Интерактивные тренинги.  Лекции-презентации. Интерактивные тренинги.  Кейс-стади (занятия в отеле).	4  4 4 4 4
---	--	--	---------------------------

Тема и вид СРС	Трудоемкость, час.
1. Нормативные основы управления персоналом в гостиницах и иных средствах размещения. Задание: «Современный кадровый рынок России. Проблемы, перспективы».	2
2. Оценка и планирование потребности средств размещения в персонале. Задание к теме 2.2: «Анализ деятельности по управлению персоналом в гостиничном предприятии (по выбору)» Задание к теме 2.3: «Составление портрета кандидата и заявки на подбор»	6 6 6
3. Современные технологии управления и развития персонала в гостиницах и иных средствах размещения. Задание к теме 3.2: «Подготовка плана обучения администратора рецепции, горничной». Задание к теме 3.4: «Подготовка контрольных форм оценочных мероприятий».	6 6 6

### III. ОРГАНИЗАЦИОННО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения:</p> <p><i>Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</i></p>	<p>Площадь 90,9 м<sup>2</sup>, оборудована специализированной (учебной) мебелью на 28 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ПК "Альфа" v2 slim AMD Ryzen 3 4x3.8 ГГц/8 ГБ DDR4/SSD/kb/m/256ГБ/</li> <li>2. Монитор dexр FF201H 19.5 " 1920x1080 LED VA 16:9 220 Кд/м<sup>2</sup> 3000:1</li> <li>3. Проектор ViewSonic PA503W</li> <li>4. Колонки активные SVEN SPS-747</li> <li>5. Веб-камера A4TECH PK - 910H 1080HD.</li> <li>6. Гарнитура BOYA BY-M1;</li> </ol> <p>Система дистанционного обучения на базе Forlabs (<a href="https://bkidpo.forlabs.ru">https://bkidpo.forlabs.ru</a>), система веб-конференций BigBlueButton</p>	<p>DreamSpark Premium Договор № 03-016-14 От 30.10.2014</p> <p>Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО) - условия использования по ссылке: <a href="http://www.kaspersky.ru/free-antivirus">http://www.kaspersky.ru/free-antivirus</a></p> <p>КонсультантПлюс: Версия Проф Полная Сетевая Многопользовательская - Договор об информационной поддержке с ЗАО ""КонсультантПлюс В Иркутске" Без ограничения (п.3. договора) (для студентов и преподавателей ИМЭИ ) т 17 июля 2009 г. Дополнительное Соглашение 06 апреля 2015 г. №1</p> <p>Видео конференц система bbb.isu.ru BigBlueButton - условия использования по ссылке: <a href="https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-license/">https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-license/</a></p>

#### 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

##### а) нормативные документы:

1) Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

2) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" [Электронный ресурс] URL: <http://garant.ru>

3) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_368948/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/)

4) Федеральный закон от 05.02.2018 г. №16-ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» [Электронный ресурс] URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_289770/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/)

5) «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утв. Постановлением Правительства РФ от 18 ноября №1853 2020г. (ред. от 01.04.2021 г.)

6) ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».

7) ГОСТ Р 32611- 2014 «Туристские услуги. Общие требования по обеспечению безопасности туристов».

8) ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

9) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

10) Санитарные правила СП. 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям хозяйственной деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг. Раздел «Санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям оказывающих гостиничные услуги».

#### **б) Основная литература:**

1) Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516801> (дата обращения: 03.05.2023).

2) Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470420>.

3) Власов А.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. — Иркутск: изд-во ИГУ, 2022. - 207 с.

4) Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 03.05.2023).

5) Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с.

**в) дополнительная литература:**

1) Лысикова, О. В. Операционный менеджмент туризма : учебное пособие / О. В. Лысикова, А. В. Фоменко. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 96 с.

2) Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272> (дата обращения: 03.05.2023).

3) Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643> (дата обращения: 03.05.2023).

4) Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 03.05.2023).

**г) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

– ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 100 от 13.11.2020 г. Акт № 671 от 14.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.

– ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 019 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 13.11.2020 г. Акт № БК-5415 от 14.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.

– ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 99 от 13.11.2020 г. Акт № 99А от 13.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.

- Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 60 от 23.09.2020 г. Срок действия по 17.10.2021 г.

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

К преподаванию дисциплин, предусмотренных учебным планом, привлечены преподаватели, квалификация которых соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденном Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11 января 2011 г. N 1н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования".

Реализация дополнительной профессиональной программы обеспечивается научно-педагогическими работниками ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», а также специалистами в области туризма и гостиничного дела.

### **3.4. Организация образовательного процесса**

Занятия проводятся в очно-заочной форме и с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (обучающая цифровая платформа [www.dop.bki.forlabs.ru](http://www.dop.bki.forlabs.ru)). Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета. При реализации программы повышения квалификации используются технологии: проектное обучение, проблемное обучение, интегрированное обучение, информационно-коммуникационные образовательные технологии.

### **3.5. Финансовые условия реализации программы дополнительного профессионального образования**

Обучение осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение, либо за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации.

Финансовое обеспечение реализации дополнительных общеобразовательных программ осуществляется за счет средств физических и (или) юридических лиц в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

## IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Формы аттестации

Реализация программы повышения квалификации предусматривает следующие формы аттестации: итоговая.

Текущий контроль проводится по итогам самостоятельной работы.

Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией в форме онлайн-тестирования.

Общая характеристика итоговой аттестации: при выполнении итогового тестирования слушатели должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, сформированные умения, профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

### 4.2. Оценка качества освоения программы

В набор требуемых результатов освоения программы повышения квалификации включены все ПК, отнесенные к тем видам деятельности, к которым осуществляется подготовка слушателей.

<b>Результат освоения программы (сформированные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля</b>
ПК-1 Способен управлять персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения	Продемонстрировал знание основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала, теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах; умение использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов гостиничного комплекса; владение стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в персонале и навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в персонале.	зачет

--	--	--

Показатели сформированности заявленных компетенций предполагают связь с видом профессиональной деятельности 33.007 Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения, ОТФ «В - Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса», 6 уровень квалификации.

### 4.3. Оценочные средства

Итоговая аттестация осуществляется в форме онлайн-тестирования с использованием дистанционных технологий.

Итоговый контроль осуществляется в соответствии с критериями оценки ответа слушателей на тестовые задания по 100-балльной системе. Слушатель может получить от 61 до 100 баллов: оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он дал более 60%, тест считается не выполненным, если слушатель дал менее 60% правильных ответов.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он:
  - знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
  - знает теории мотивации и обеспечения лояльности персонала;
  - знает теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
  - знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
  - умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
  - владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;
  - владеет навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в персонале.

и дал более 60% правильных ответов в итоговом тестировании.

- оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он не:
  - знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
  - знает теории мотивации и обеспечения лояльности персонала;
  - знает теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

- знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;

- умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;

- владеет навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в персонале.

и дал менее 60% правильных ответов в итоговом тестировании (или тест не был выполнен).

Итоговое задание содержит 24 задания. За каждый правильный ответ присваивается 1 балл. Критерии оценки: 13-24 балла – зачтено; менее 13 баллов – не зачтено.

***Примерные тестовые задания для итоговой аттестации:***

1. Управленческий персонал включает:

- а) вспомогательных рабочих;
- б) сезонных рабочих;
- в) младший обслуживающий персонал;
- г) руководителей, специалистов;
- д) основных рабочих.

2. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для занимания определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

3. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направлено:

- а) на разработку новых видов продукции;
- б) на определение стратегического курса развития предприятия;
- в) на создание дополнительных рабочих мест;
- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

4. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а) вложение средств в производство;
- б) вложение средств в новые технологии;
- в) расходы на повышение квалификации персонала;
- г) вложение средств в строительство новых сооружений.



д) вложение средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

5. Человеческий капитал - это:

а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.

б) вложение средств в средства производства;

в) нематериальные активы предприятия.

г) материальные активы предприятия;

д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

6. Потенциал специалиста – это:

а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;

б) здоровье человека;

в) способность адаптироваться к новым условиям;

г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;

д) способность человека производить продукцию

7. Профессиограмма - это:

а) перечень прав и обязанностей работников;

б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;

в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.

г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;

д) перечень всех профессий.

8. Какой раздел не содержит должностная инструкция?

а) «Общие положения»;

б) «Основные задачи»;

в) «Должностные обязанности»;

г) «Управленческие полномочия»;

д) «Выводы».

9. Интеллектуальные конфликты основаны:

а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;

б) на столкновении вооруженных групп людей;

в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;

г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;

д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

10. Конфликтная ситуация - это:

а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;

- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

11. Комплексная оценка работы - это:

- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;
- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

12. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

- а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
- д) существует централизация управления организацией.

13. Кадровый потенциал предприятия – это:

- а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- б) совокупность работающих специалистов;
- в) совокупность устраивающихся на работу;
- г) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- д) совокупность перемещающихся по служебной лестнице.

14. Средний уровень зарплаты одного работника рассчитывается:

- а) как отношение качественной продукции к общему объему товарной продукции;
- б) как отношение прибыли к себестоимости произведенной продукции;
- в) как отношение себестоимости к стоимости товарной продукции;
- г) как отношение объема произведенной продукции к общей численности работников;
- д) как отношение общего фонда оплаты труда к общей численности персонала.

15. Показатель, характеризуется изменением индексов цен на товары и услуги, которые входят в состав потребительских корзин минимального потребительского бюджета:

- а) индексы цен;
- б) индекс стоимости жизни;
- в) индексы продукции сельского хозяйства;
- г) индексы продукции животноводства;
- д) индексы продукции растениеводства.

16. Навыки, необходимые для того, чтобы правильно понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними:

- а) семантические;
- б) коммуникативные;
- в) невербальные;
- г) вербальные;
- д) профессиональные.

17. Расчетный показатель, учитывающий логическое мышление, способность добиваться поставленной цели, объективность самооценки, умение формулировать обоснованные суждения:

- а) коэффициент интеллектуального развития (IQ);
- б) коэффициент тарифной сетки;
- в) производительность труда;
- г) годовая заработная плата;
- д) величина человеческого капитала.

18. Что такое адаптация персонала?

- а) совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоение ими передовой техники, технологии, средств производства;
- б) деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников;
- в) участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников;
- г) взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям работы;
- д) участие персонала в аттестации.

19. Метод оценки персонала, предусматривающий беседу с работником в режиме «вопрос–ответ» по заранее составленной схеме или без таковой для получения дополнительных сведений о человеке – это метод:

- а) интервьюирования;
- б) анкетирования;
- в) социологического опроса;
- г) тестирования;
- д) наблюдения.

20. Методы, предполагающие передачу сотрудникам сведений, которые позволяют им самостоятельно организовывать свое поведение и свою деятельность – это:

- а) методы стимулирования;
- б) методы информирования;
- в) методы убеждения;
- г) методы административного принуждения;
- д) экономические методы.

21. Среди качественных показателей эффективности системы управления выделите количественный показатель:

- а) уровень квалификации работников аппарата управления;
- б) обоснованность и своевременность принятия решений управленческим персоналом;
- в) уровень использования научных методов, организационной и вычислительной техники;
- г) уровень организационной культуры;
- д) величина затрат на содержание управленческого аппарата в общем фонде заработной платы персонала.

22. Отношение прироста производительности труда к приросту средней заработной платы - это:

- а) уровень текучести кадров;
- б) рентабельность производства;
- в) фонд оплаты труда;
- г) уровень трудовой дисциплины;
- д) отношение темпов увеличения производительности труда к заработной плате.

23. Отношением числа уволенных работников к общей численности персонала рассчитывается:

- а) уровень трудовой дисциплины;
- б) надежность работы персонала;
- в) текучесть кадров;
- г) социально-психологический климат в коллективе;
- д) коэффициент трудового вклада.

24. Тест. Отношение числа случаев нарушения трудовой и исполнительской дисциплины к общей численности персонала – это показатель:

- а) надежности работы персонала;
- б) уровня трудовой дисциплины;
- в) текучести кадров;
- г) социально-психологического климата в коллективе;
- д) коэффициента трудового вклада.

25. Для того чтобы эффективно использовать деньги как мотиватор и избегать их воздействия как демотиватор, следует:

- а) платить конкурентную заработную плату для привлечения и удержания специалистов;

- б) платить такую заработную плату, которая отражает стоимость работы для предприятия на основе справедливости;
- в) связать плату с качеством выполнения или результатом, чтобы награда была соизмерима с усилиями работника;
- г) заверить работника, что его усилия будут поощрены соответствующей наградой;
- д) платить заработную плату не менее прожиточного минимума.

26. Какой тип власти влияет на людей через привитые культурой ценности:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) традиционная или законная власть;
- г) экспертная власть;
- д) власть харизмы (влияние силой примера).

27. Основным социально-психологическим фактором, влияющим на эффективность деятельности группы, является:

- а) содержание (выполняемое группой специфическое, самостоятельное задание);
- б) структура (порядок организации группы — распределение ролей его участников);
- в) культура (разработанные группой основные допущения относительно способов восприятия мыслей и чувств во время выполнения задания);
- г) процесс (способ взаимодействия работников при выполнении определенной задачи, например, процедура принятия решения в группе).

28. Укрепляя авторитет, менеджер должен следить за тем, чтобы он не подавлял, не сковывал инициативу подчиненных. Какой из приведенных разновидностей псевдоавторитета (ложного авторитета) лишает людей уверенности, инициативы, порождает перестраховку и даже нечестность:

- а) авторитет расстояния — руководитель считает, что его авторитет возрастает, если он дистанцируется от подчиненных и держится с ними официально;
- б) авторитет доброты — "всегда быть добрым". Доброта снижает требовательность;
- в) авторитет педантизма — руководитель прибегает к мелочной опеке и жестко определяет подчиненным все стадии выполнения задания, тем самым сковывая их творчество и инициативу;
- г) авторитет чванства — руководитель высокомерен, гордится и старается всюду подчеркнуть свои бывшие или мнимые нынешние заслуги;
- д) авторитет подавления — руководитель прибегает к угрозам, вселяет страх в подчиненных, ошибочно полагая, что такие приемы укрепят его авторитет.

29. Какой из представленных стилей руководства необходимо применять в экстремальных (чрезвычайных) ситуациях:

- а) демократический;
- б) авторитарный;
- в) либеральный;
- г) анархический;

д)нейтральный.;

30. Что не является задачей системы управления персоналом?

- а) социально-психологическая диагностика персонала;
- б) планирование потребности в кадрах;
- в) анализ и регулирование групповых и личных взаимоотношений руководителя и подчиненных;
- г) маркетинг кадров;
- д) всё вышеперечисленное входит в задачи системы управления персоналом.

**Руководитель программы:**

Моргунова Т.А., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

**Разработчики программы:**

Неумывакина С.В., руководитель HR-департамента ассоциации «Байкальская Виза»

Кушнарера М.Д., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения, доктор исторических наук, доцент

Моргунова Т.А., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОБНОВЛЕНИЯ (изменения) ПРОГРАММЫ**

Реквизиты ЛНА, зарегистрировавшего изменения	№ модуля (раздела), пункта, подпункта			Дата внесены изменения	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменения
	Измененного	Нового	Изъятого			
№ _____ от _____						