



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### дисциплины **МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

специальность 42. 03.01 Организация обслуживания в общественном питании

факультет туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин ПМ.02 МДК. 02.03

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Общая трудоемкость</b><br><i>(в академических часах)</i> | 98 часов     |
| в том числе<br>по формам обучения:                          | <b>очная</b> |
| <b>аудиторных</b><br>из них:                                | 62 часов     |
| лекций  | 30 часов     |
| практических  | 32 часа      |
| в т.ч. интерактивных  | 16 часов     |
| <b>самостоятельных</b>                                      | 36 часов     |
| <b>Форма промежуточной<br/>аттестации</b>                   |              |
| Дифференцированный<br>зачет                                 | 4 семестр    |



Рабочая программа составлена на основании ФГОС и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы  
доцент, к.э.н. Ш.С. Зикирова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических дисциплин

Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т. Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания», является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, и формирование у студентов базовой системы знаний и практических навыков в области эффективного менеджмента предприятия общественного питания, планирования деятельности, современных подходов к управлению персоналом, совершенствования управления предприятиями общественного питания.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности: организация питания

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин, профессиональному модулю ПМ.02 и входит в состав междисциплинарного комплекса МДК.02.03.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин: «Человек и его потребности», «Маркетинг в организациях общественного питания», а также успешного прохождения производственной практики.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК-7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- *знать*:

цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование; показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение; критерии и показатели качества обслуживания

- *уметь*:

принимать рациональные управленческие решения; определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания; составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей; определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);



выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания

- *иметь практический опыт:*

управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;

определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;

выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;

анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы                                   | по формам обучения       |
|--|--------------------------|
|  | очное                    |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                    | 62                       |
| в том числе:   |                          |
| - лекции   | 30                       |
| - практические и семинарские занятия                 | 32                       |
| <b>Самостоятельная работа студентов - всего</b>      | 36                       |
| в том числе:   |                          |
| - подготовка сообщений, докладов, рефератов          | 6                        |
| - решение ситуационных задач, контрольных заданий    | 5                        |
| - подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм | 10                       |
| - работа с литературой, источниками сети Интернет    | 15                       |
| Вид промежуточной аттестации                         | дифференцированный зачет |
| <b>Общая трудоемкость (в часах)</b>                  | 98                       |

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

| № п/п  | Наименование темы                               | Содержание   |
|--|---|--|
| <b>Раздел 1. «Теоретические основы менеджмента и управления персоналом на предприятии»</b> |   |  |
| 1.1  | Закономерности, принципы и методы менеджмента и | Развитие и анализ концепций менеджмента и управления персоналом организации. Цели и принципы менеджмента и формирования философии управления человеческими |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | управления персоналом организации   | ресурсами. Национальные особенности формирования философии менеджмента и управления человеческими ресурсами. Характеристика американской, японской и российской философии управления человеческими ресурсами.<br>Основные принципы менеджмента и управления человеческими ресурсами. Принципы построения системы управления человеческими ресурсами. Основные подходы к управлению человеческими ресурсами. Сравнительный анализ их эффективности. Технологический подход, индивидуализация, партнерство, движение персонала. Модели управления человеческими ресурсами. |
| 1.2   | Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации                             | Концепции менеджмента и управления персоналом организации: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая. Концепции управления персоналом и управления человеческими ресурсами. Концепция управления человеком.  |
| 1.3   | Рынок труда и способы его регулирования   | Основные характеристики рынка труда. Регуляторы и социальные силы, действующие на рынок труда. Занятость населения на рынке труда. Особенности и виды рынка труда. Государственная система управления трудовыми ресурсами и ее основные задачи. Федеральные законы и нормативные акты в области трудового законодательства.  |
| <b>Раздел 2. «Организационное обеспечение системы управления персоналом на предприятии общественного питания»</b> |   |  |
| 2.1   | Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности | Требования, предъявляемые к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности. Цели, структура, основные принципы и задачи отбора персонала. Профессиональный отбор и подбор. Внутреннее привлечение персонала и его способы. Принятие решения о приеме, его субъекты и правовые аспекты. Трудовое соглашение (контракт) и его содержание. Затраты на поиск и отбор персонала.   |
| 2.2   | Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания»                     | Формирование стратегического управления персоналом. Концепции стратегического управления персоналом. Цели стратегического и тактического управления персоналом.  |
| 2.3   | Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом       | Информационные потребности организации и информационные потребности служб управления персоналом. Кадровая и персональная информация. Объем сведений о претенденте на должность. Правовые основы работы с персональными данными. Законодательство Российской Федерации об информации, информационных ограничениях. Задачи аналитической работы: мониторинговая, проекционная, инновационная. Методы оценки персональных данных.   |



| <b>Раздел 3. «Практика управления персоналом на предприятии общественного питания»</b> |  |   |
|--|--|---|
| 3.1  | Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания | Задачи, принципы и функции научной организации труда. Возрастающее значение научной организации труда в условиях рыночной экономики. Основные теории мотивации: содержательные (внутриличностные) и процессуальные. Мотивация и удовлетворенность трудом. Параметры и факторы удовлетворенности трудом. Основные принципы оплаты труда как системы мотивации в общественном питании. Морально – психологическое стимулирование. |
| 3.2  | Стиль и техника руководства  | Современные интерпретации стилей руководства. Одномерные и многомерные стили руководства. Стиль руководства и эффективность деятельности руководителя. Техника и средства руководства.  |
| 3.3  | Управление конфликтными ситуациями в коллективе  | Механизм и формы конфликтного процесса. Типология конфликтов. Сущность социально-трудовых конфликтов. Способы предупреждения и урегулирования конфликтов. Социальное партнерство как форма профилактики конфликтов в области трудовых конфликтов.   |

## 5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

### Для очной формы обучения

| № п.п. | наименование разделов и тем   | лекции   | практические и семинарские занятия | из них:               |                            | самостоят. работа студентов | ВСЕГО часов по теме |
|--------|---|----------|------------------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
|        |   |          |                                    | интерактивные занятия | контрольные работы, зачеты |                             |                     |
| 1      | <b>«Теоретические основы менеджмента и управления персоналом на предприятии»</b>  | <b>6</b> | <b>6</b>                           | <b>4</b>              | <b>-</b>                   | <b>12</b>                   | <b>24</b>           |
| 1.1    | Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации | 2        | 2                                  | 2                     | -                          | 4                           | 8                   |
| 1.2    | Направления и концепции менеджмента и управления                                  | 2        | 2                                  | 2                     | -                          | 4                           | 8                   |



|     |  |           |           |          |          |           |           |
|-----|--|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|
|     | персоналом организации   |           |           |          |          |           |           |
| 1.3 | Рынок труда и способы его регулирования  | 2         | 2         | -        | -        | 4         | 8         |
| 2   | <b>«Организационное обеспечение системы управления персоналом на предприятии общественного питания»</b>    | <b>12</b> | <b>12</b> | <b>6</b> | <b>2</b> | <b>12</b> | <b>36</b> |
| 2.1 | Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности        | 4         | 4         | 2        | -        | 4         | 12        |
| 2.2 | Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания                             | 4         | 4         | 2        | -        | 4         | 12        |
| 2.3 | Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления человеческими ресурсами | 4         | 4         | 2        | -        | 4         | 12        |
| 3   | <b>«Практика управления персоналом на предприятии общественного питания»</b>                               | <b>12</b> | <b>14</b> | <b>6</b> | <b>-</b> | <b>12</b> | <b>38</b> |
| 3.1 | Организация труда,   | 4         | 4         | 2        | -        | 4         | 12        |



|                          |   |           |           |           |          |           |           |
|--------------------------|---|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
|                          | мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания |           |           |           |          |           |           |
| 3.2                      | Стиль и техника руководства   | 4         | 4         | 2         | -        | 4         | 12        |
| 3.3                      | Управление конфликтными ситуациями в коллективе   | 4         | 6         | 2         | 2        | 4         | 14        |
| Общая трудоемкость (час) |   | <b>30</b> | <b>32</b> | <b>16</b> | <b>2</b> | <b>36</b> | <b>98</b> |

### 6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

| Тема интерактивного занятия  | Объем (час) | Форма проведения | Используемые методики, педагогические технологии                         |
|--|-------------|------------------|--|
| 1.1 Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации                          | 2           | Дискуссии        | - работа в малых группах<br>- устная презентация<br>- технология дебатов |
| 1.2 Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации                                    | 2           | Ролевая игра     | Работа в малых группах<br>Ролевая симуляция                              |
| 2.1 Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности        | 2           | Дискуссии        | - работа в малых группах<br>- устная презентация<br>- технология дебатов |
| 2.2 Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания                             | 2           | Дискуссии        | - работа в малых группах<br>- устная презентация<br>- технология дебатов |
| 2.3 Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления человеческими ресурсами | 2           | Дискуссии        | - работа в малых группах<br>- устная презентация<br>- технология дебатов |
| 3.1 Организация труда,   | 2           | Ролевая игра     | Работа в малых группах   |





|   |   |              |  |
|---|---|--------------|--|
| мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания |   |              | Ролевая симуляция  |
| 3.2 Стиль и техника руководства   | 2 | Дискуссии    | - работа в малых группах<br>- устная презентация<br>- технология дебатов |
| 3.3 Управление конфликтными ситуациями в коллективе   | 2 | Ролевая игра | Работа в малых группах<br>Ролевая симуляция                              |

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **7.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

Курсовое проектирование не предусмотрено учебным планом

### **7.2. Темы рефератов**

1. Концепция управления персоналом
2. Социальный и экономический контекст трудовой миграции (внутренней и внешней).
3. Миграционная политика России.
4. Прогнозирование численности и профессиональной структуры человеческих ресурсов.
5. Тенденции трудоустройства в России на период до 2050 г.
6. Глобализация: социальные последствия и воздействие на рынки труда.
7. Объект и субъект управления человеческими ресурсами на различных уровнях управления (предприятие, регион, государство).
8. Функции управления человеческими ресурсами.
9. Выбор стратегии управления персоналом в общественном питании.
10. Политика управления человеческими ресурсами.
11. Жизненный цикл организации и управления персоналом.
12. Планирование потребности в человеческих ресурсах.
13. Кадровый мониторинг.
14. Маркетинг человеческих ресурсов.
15. Аутсорсинг.
16. Управление рабочим временем.
17. Деловая оценка работников (аттестация).
18. Корпоративные системы мотивации труда.
19. Компенсационный менеджмент в системе управления человеческими ресурсами
20. Корпоративная социальная ответственность бизнеса.
21. Профессиональное обучение работников на предприятии. Коучинг, наставничество и др.
22. Определение коэффициента человеческого развития.
23. Управление человеческими ресурсами наукоемких производств.
24. Организационное поведение в системе управления человеческими ресурсами.
25. Система трудовых отношений в управлении человеческими ресурсами.
26. Антикризисное управление человеческими ресурсами.
27. Международное управление человеческими ресурсами.
28. Международные организации труда.
29. Сравнительный анализ зарубежных моделей управления персоналом.
30. Человеческий фактор как решающий фактор в современной экономике.



31. Становление управления персоналом как научной дисциплины: сравнительный анализ теоретических концепций.
32. Трудовой потенциал организации: понятие, составляющие и оценка.
33. Конкурентоспособность трудового потенциала организации и методы ее оценки.
34. Социально - культурные аспекты управления персоналом.
35. Организационная культура и методы формирования трудового поведения работников.
36. Управление персоналом и стратегическое управление: взаимосвязь и взаимозависимость.
37. Маркетинговая концепция управления персоналом.
38. Методы планирования численности персонала.
39. Кадровая политика организации и её особенности на современном этапе.
40. Оперативный план работы с персоналом.
41. Стратегическое планирование персонала.
42. Найм работников организации, методы отбора, анализ эффективности.
43. Сущность и методы деловой оценки персонала.
44. Социализация и трудовая адаптация персонала.
45. Карьера работников организации: планирование и проблемы развития.
46. Аттестация персонала: сущность, процедура поведения.
47. Основные направления и методы оценки уровня использования персонала в организации.
48. Профессиональное развитие персонала организации: понятие, формы, методы и проблемы.
49. Информационно-техническое обеспечение системы управления персоналом.
50. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом организации.
51. Делопроизводительное обеспечение системы управления персоналом.
52. Оценка эффективности работы служб управления персоналом.
53. Роль и значение анализа рабочего места в эффективном управлении персоналом.
54. Обеспечение занятости персонала и проблемы высвобождения.
55. Оценка экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы управления персоналом.
56. Организация внутрифирменных социальных программ помощи работникам организации: отечественной и зарубежный опыт.
57. Проблемы и практика применения социологических методов в управлении персоналом.
58. Значение и применение психологических знаний в практике управления персоналом.
59. Правовое обеспечение системы управления персоналом: сравнительный анализ трудового законодательства разных стран.
60. Роль руководителей в реализации стратегии и кадровой политики управления персоналом.
61. Регламент системы управления персоналом.
62. Методы управления персоналом, их классификация и содержание.
63. Организационная структура управления персоналом: их виды и основы проектирования.
64. Затраты на персонал: их виды, влияющие факторы и методы определения.
65. Качество трудовой жизни персонала: сущность, составляющие и показатели оценки на предприятиях общественного питания.



### 7.3. Контрольные работы, практикумы

#### Контрольная работа 1.

#### Тестовые задания по теме 1.1 «Закономерности, принципы и методы управления персоналом»

1. В менеджменте к составляющим категории «имидж руководителя» **не** относится...

- 1 - стиль принятия решений
- 2 - внешний вид
- 3 - конфессиональная принадлежность
- 4 - манера говорить, выразить мысли

2. Усилия менеджера по улучшению своей деятельности в менеджменте обозначаются термином...

- 1 - «тайм-менеджмент»
- 2 - «PR-менеджмент»
- 3 - «менеджмент-маркетинг»
- 4 - «самоменеджмент»

3. Ключевым элементом организации личной работы менеджера является...

- 1 - мониторинг состояния дел в организации
- 2 - организация работы членов подразделений
- 3 - наличие каналов эффективных коммуникаций внутри организации и с внешней средой
- 4 - рациональное использование рабочего времени

4. Согласно теории менеджмента имидж руководителя является определяющим по отношению к ...

- 1 - имиджу организации
- 2 - производительности труда работников
- 3 - деловой репутации сотрудника организации
- 4 - способам решения конфликто

5. Организация рабочего места (кабинета) менеджера как процесс обязательно включает...

- 1 - размещение личных предметов менеджера в рабочей зоне
- 2 - организацию, оборудование зоны коллективного отдыха
- 3 - оптимальное размещение средств связи и сбора информации
- 4 - организацию места отдыха в течение рабочего дня

6. Продуктом труда менеджера является:

- 1 - решение
- 2 - информация
- 3 - полномочия
- 4 - власть

7. Какие способности менеджера можно отнести к социальным:

- 1 - интеллект, память
- 2 - способ мышления, способность анализировать
- 3 - коммуникабельность
- 4 - способность давать оценку
- 5 - способность эффективно использовать рабочее время
- 6 - нет правильного ответа

8. Какое количество рабочего времени руководителя рекомендуется охватить четким планом:



- 1 - до 10 % рабочего времени
- 2 - до 20 % рабочего времени
- 3 - более 50 % рабочего времени
- 4 - менее 50% рабочего времени
- 5 - не регламентируется
- 6 - нет правильного ответа

9. *Какой из перечисленных элементов деятельности менеджера можно отнести к творчеству:*

- 1 - знакомство с периодикой
- 2 - изучение корреспонденции
- 3 - разработка программ стимулирования персонала
- 4 - проведение совещания
- 5 - делегирование полномочий
- 6 - управление своим рабочим временем

10. *Какая функция находится в центре круга самоменеджмента?*

- 1 - постановка целей
- 2 - планирование
- 3 - самоконтроль
- 4 - работа с информацией
- 5 - организация трудового процесса

11. *Кем прежде всего должен быть менеджер?*

- 1 - экономистом
- 2 - специалистом данной отрасли
- 3 - специалистом по управлению
- 4 - социологом
- 5 - психологом

12. *Что такое самоменеджмент?*

- 1 - организация личной работы руководителя
- 2 - способность и возможность системы планировать и организовывать свою деятельность
- 3 - самостоятельность в деятельности менеджера

13. *Распоряжение руководителя "Решите проблему, доложите мне, что Вы намерены предпринять. Если я не возражаю, выполните намеченное" — соответствует варианту делегирования ответственности ...*

- 1 - начальник полностью доверяет подчиненному, его интересует лишь конечный результат
- 2 - начальник относится с уважением к способностям и мнению подчиненного, однако хочет убедиться в правильности решения
- 3 - начальник доверяет подчиненному, но не дает ему действовать без собственного одобрения
- 4 - подчиненный развивает свой потенциал, начальник хочет видеть проблему и лучшее решение
- 5 - максимальные полномочия

14. *Делегирование – это:*

- 1 - выполнение несвойственных функций
- 2 - передача функций планирования деятельности организации;



- 3 - передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение
- 4 - определение круга задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их решение.

15. *Специфическими особенностями управленческого труда являются:*

- 1 - менеджер участвует непосредственно в создании материальных благ и услуг
- 2 - менеджер заключает договоры на поставку ресурсов
- 3 - менеджер разрабатывает планы развития организации
- 4 - менеджер участвует в создании материальных благ и услуг опосредованно, через труд других работников

16. *Что не относится к ключевым компетенциям менеджера:*

- 1 - планирование (постановка целей и задач, определение последовательности действий и предварительный расчет ресурсов)
- 2 - управление подчиненными (формирование организационной структуры, определение позиций каждого, установление системы контроля)
- 3 - осуществление контроля (мониторинг деятельности, выявление проблем и их устранение)
- 4 - организация досуга подчиненных

17. *Что не относится к ключевым компетенциям лидера:*

- 1 - определение направления (общее видение цели, стратегия, формирование организационной культуры)
- 2 - инициирование развития неформальных коммуникаций
- 3 - объединение людей (формирование и управление коммуникацией, создание коалиций, налаживание связей)
- 4 - мотивация и побуждение (стимулирование активности и творчества, поддержание ценностей и эмоций, обучение)

18. *Для того чтобы достичь целей, руководитель должен:*

- 1 - единолично ставить цели перед группой в целом и каждым ее членом в отдельности
- 2 - делегировать полномочия по определению целей одному - двум своим подчиненным
- 3 - не принимать во внимание никаких советов и предложений со стороны членов группы
- 4 - привлекать к процессу постановки целей всех членов группы
- 5 - проводить обсуждение целей только после того, как они поставлены перед членами группы

19. *Большое влияние на формирование системы самоменеджмента оказали исследования, в которых впервые было сформулировано понятие об основных оптимальных телодвижениях трудовых процессов исполнителей:*

- 1 - А. Файоля
- 2 - супругов Ф. и Л. Гилбертов
- 3 - А. Смита
- 4 - М. Вебера

20. *В практике менеджмента причины тотальной загруженности менеджеров могут заключаться в:*

- 1 - делегировании полномочий
- 2 - отсутствии самоменеджмента
- 3 - длительных разговорах по телефону



4 - снижении нормы управляемости

## Контрольная работа 2.

### Тестовые задания по теме 1.2 «Современные концепции управления персоналом»

#### 1. *Этика – это*

- 1 установленные нормы морали и нравственности, аконы поведения
- 2 индивидуума в социальной среде;
- 3 правильное поведение;
- 4 философская наука, изучающая общество, сущность и принципы социальных взаимодействий;
- 5 философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как форма общественного сознания, как одна из важнейших сторон жизнедеятельности человека, специфическое явление общественно-исторической жизни.

#### 2. *Моральные нормы – это*

- 1 принятые в обществе, социальной группе правила, образцы поведения, выполняющие регулятивные функции морали;
- 2 формальные предписания к поведению индивидуума в обществе;
- 3 внутренние установки индивидуума, появившиеся в следствии адаптации в социальной среде;
- 4 нравственные предпочтения, формирующиеся в отношениях человека с окружающим миром и отражающие его интересы, потребности, мотивы

#### 3. *Нравственные ценности – это*

- 1 принятые в обществе, социальной группе правила, образцы поведения, выполняющие регулятивные функции морали;
- 2 формальные предписания к поведению индивидуума в обществе;
- 3 внутренние установки индивидуума, появившиеся в следствии адаптации в социальной среде;
- 4 нравственные предпочтения, формирующиеся в отношениях человека с окружающим миром и отражающие его интересы, потребности, мотивы

#### 4. *Этика управления выражает нравственные способы и механизмы регулирования поведения и отношений субъектов организации, изменяющиеся в процессе совместной деятельности под воздействием внутренней и внешней среды. Эти способы включают:*

- 1 создание системы нравственных ценностей организации;
- 2 разработку и внедрение этических кодексов организации;
- 3 использование корпоративного обучения для формирования корпоративной социальной ответственности и деловой этики;
- 4 все ответы верны;

#### 5. *Сферы применения этики управления: 1) управление стратегическим развитием организации на основе принципов корпоративной социальной ответственности; 2) управление качеством; 3) управление коммуникациями;*

- 1 1,2,3;
- 2 1,2;
- 3 3;
- 4 2,3.

#### 6. *Уровень социальной корпоративной ответственности включает сферы ответственности организации:*

- 1 перед государством: соблюдение законов, уплата налогов;



- 2 перед работниками: создание и обеспечение рабочих мест;
- 3 перед потребителями: качество товаров и услуг;
- 4 перед инвесторами и акционерами: сохранение и преумножение собственности;
- 5 перед населением: устойчивое развитие окружающей среды;
- 6 перед обществом в целом: участие в развитии гражданского общества, благотворительность;
- 7 все ответы верны;

7. *Уровень внутрикорпоративной социальной ответственности включает сферы ответственности менеджеров перед собственниками, акционерами, персоналом организации: 1) за стратегическое управление человеческими ресурсами; 2) социальные программы; 3) развитие социального партнерства внутри и вне компании; 4) регулярные исследования удовлетворенности персонала;*

- 1 1,2,3,4;
- 2 1,2,3;
- 3 1,2;
- 4 1;

8. *Уровень персональной ответственности включает сферы ответственности:*

- 1 только перед самим собой;
- 2 перед самим собой и другими;
- 3 только перед другими;

9. *Какие из перечисленных международных стандартов в области корпоративной социальной ответственности действительны на сегодняшний день:*

- 1 «Глобальный договор» ООН;
- 2 Всеобщая декларация прав человека;
- 3 Декларация Международной организации труда об основополагающих принципах и правах;
- 4 все ответы верны;

10. *Ценности прямо или косвенно отражаются:*

- 1 в показателях работы;
- 2 компетентности персонала;
- 3 качестве;
- 4 работе команды;
- 5 в изменениях внешней среды организации;
- 6 все ответы верны;
- 7 1,2,3,4;

11. *С точки зрения этического подхода укреплению и развитию организационной культуры могут способствовать:*

- 1 поощрение желаемого поведения методом материального и нематериального стимулирования;
- 2 прояснение ценностей организации и создание условий для их интериоризации;
- 3 формулирование заявления о ключевых ценностях, которые ориентируют на образцы желаемого поведения, использование ценностей в качестве критериев оценки индивидуальной и командной работы;
- 4 все ответы верны;

12. *К нарушениям этических норм можно отнести?*

- 1 неуважение к чужим физическим недостаткам;
- 2 стремление к чистоте и порядку;
- 3 уважение к результатам чужого труда;
- 4 обсуждение качеств и поступков человека в его отсутствие;



13. *Что из нижеперечисленного служит аргументами в пользу социальной ответственности руководителя?*

- 1 благоприятные для бизнеса долгосрочные перспективы;
- 2 недостаток умения разрешать социальные проблемы;
- 3 наличие ресурсов для оказания помощи в решении социальных проблем;
- 4 изменение потребностей и ожиданий широкой публики;

14. *Что из нижеперечисленного служит аргументами против социальной ответственности руководителя?*

- 1 моральное обязательство вести себя социально ответственно;
- 2 нарушение принципа максимизации прибыли;
- 3 изменение потребностей и ожиданий широкой публики;
- 4 расходы на социальную вовлеченность;

15. *Какие из перечисленных вариантов являются примером проявления социальной ответственности руководства предприятия:*

- 1 осуществление благотворительной и спонсорской деятельности в интересах отдельных граждан или их организаций;
- 2 помощь органам власти в решении проблем на территории населенных пунктов;
- 3 расширение производства;
- 4 соблюдение трудового законодательства;
- 5 все ответы верны.

#### **7.4. Подготовка к практическим занятиям**

Семинар № 1 , тема: Закономерности, принципы и методы управления персоналом

Форма проведения семинара: практические занятия в форме дискуссии

Краткое содержание (цель) занятия: изучить сущность, содержание и основные понятия, используемые в управлении человеческими ресурсами, приобретение навыков ведения дискуссии.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Развитие и анализ концепций управления человеческими ресурсами.
2. Цели и принципы формирования философии управления человеческими ресурсами.
3. Национальные особенности формирования философии управления человеческими ресурсами.
4. Характеристика американской, японской и российской философии управления человеческими ресурсами.
5. Основные принципы управления человеческими ресурсами.
6. Принципы построения системы управления человеческими ресурсами.
7. Основные подходы к управления человеческими ресурсами.
8. Сравнительный анализ их эффективности.
9. Технологический подход, индивидуализация, партнерство, движение персонала. Модели управления человеческими ресурсами.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 149 с.
2. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.

Семинар № 2, тема: Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации

Форма проведения семинара: практические занятия в форме ролевой игры





Краткое содержание (цель) занятия: изучить современные концепции управления человеческими ресурсами.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Современные концепции управления человеческими ресурсами.: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая.
2. Концепции управления персоналом и управления человеческими ресурсами.
3. Концепция управления

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кутузова Т.Ю. Управление маркетингом: учебное пособие / Т.Ю. Кутузова. – М.: Весь мир, 2013. – 256 с.
2. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.
3. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н.Кострюкова, А.В.Киседобреев, под ред Е.И. Богданова. – М.: Ифра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование: Бакалавриат).

Семинар № 3, тема: Рынок труда и способы его регулирования

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить основные характеристики рынка труда.  
Регуляторы и социальные силы, действующие на рынок труда.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

- 1.Основные характеристики рынка труда.
- 2.Регуляторы и социальные силы, действующие на рынок труда.
- 3.Занятость населения на рынке труда.
- 4.Особенности и виды рынка труда.
- 5.Государственная система управления трудовыми ресурсами и ее основные задачи.
- 6.Федеральные законы и нормативные акты в области трудового законодательства.

Рекомендуемая литература и источники:

- 1.Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 149 с.
- 2.Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
- 3.Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.

Семинар № 4, тема: Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить требования, предъявляемые к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Основные требования, предъявляемые к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности.
- 2.Цели, структура, основные принципы и задачи отбора персонала.
- 3.Профессиональный отбор и подбор.
- 4.Внутреннее привлечение персонала и его способы.
- 5.Принятие решения о приеме, его субъекты и правовые аспекты.
- 6.Трудовое соглашение (контракт) и его содержание.
- 7.Затраты на поиск и отбор персонала.

Рекомендуемая литература и источники:

- 1.Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 149 с.



2. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.  
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.

Семинар № 5, тема: Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: Сущность и содержание стратегического управления человеческими ресурсами.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Формирование стратегического управления человеческими ресурсами.
2. Концепции стратегического управления человеческими ресурсами.
3. Цели стратегического управления человеческими ресурсами.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебное пособие для бакалавров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 365 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Кутузова Т.Ю. Управление маркетингом: учебное пособие / Т.Ю. Кутузова. – М.: Весь мир, 2013. – 256 с.
4. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.
5. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобреев, под ред. Е.И. Богданова. – М.: Инфра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование: Бакалавриат).

Семинар № 6, тема: Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: знать механизм информационного и технического обеспечения системы управления человеческими ресурсами

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Информационные потребности организации и информационные потребности служб управления персоналом.
2. Кадровая и персональная информация.
3. Объем сведений о претенденте на должность.
4. Правовые основы работы с персональными данными.
5. Законодательство Российской Федерации об информации, информационных ограничениях.
6. Задачи аналитической работы: мониторинговая, проекционная, инновационная. Методы оценки персональных данных.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 149 с.
2. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.

Семинар № 7, тема: Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания

Форма проведения семинара: практические занятия, ролевая игра



Краткое содержание (цель) занятия: закрепить знания по вопросам организации труда, мотивации, материального и морального стимулирования работников.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Задачи, принципы и функции научной организации труда.
2. Возрастание значения научной организации труда в условиях рыночной экономики.
3. Основные теории мотивации: содержательные (внутриличностные) и процессуальные.
4. Мотивация и удовлетворенность трудом.
5. Параметры и факторы удовлетворенности трудом.
6. Основные принципы оплаты труда как системы мотивации.
7. Морально – психологическое стимулирование.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.
2. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобреев, под ред. Е.И. Богданова. – М.: Ифра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование: Бакалавриат).
3. Управление персоналом в гостинице: учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Инфра-М., 2011, 416 с.

Семинар №8, тема: Стиль и техника руководства

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить стили руководства и механизмы эффективности деятельности руководителя в современных условиях.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Современные интерпретации стилей руководства.
2. Одномерные и многомерные стили руководства.
3. Стиль руководства и эффективность деятельности руководителя.
4. Техника и средства руководства.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил.
2. Кутузова Т.Ю. Управление маркетингом: учебное пособие / Т.Ю. Кутузова. – М.: Весь мир, 2013. – 256 с.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.

Семинар № 9, тема: Управление конфликтными ситуациями в коллективе

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Механизм и формы конфликтного процесса.
2. Типология конфликтов.
3. Сущность социально-трудовых конфликтов.
4. Способы предупреждения и урегулирования конфликтов.
5. Социальное партнерство как форма профилактики конфликтов в области трудовых конфликтов.

Рекомендуемая литература и источники:

4. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил.
5. Кутузова Т.Ю. Управление маркетингом: учебное пособие / Т.Ю. Кутузова. – М.: Весь мир, 2013. – 256 с.
6. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.



## 8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

### 8.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение

#### а) нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
2. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 13.03.2013) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
3. Постановление Правительства РФ от 31 августа 2007 г. N 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания».

#### б) основная литература

1. Зайцев Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2012.
2. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева. – М.: Инфра-М, 2014. - 272 с.

#### в) дополнительная литература

7. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебное пособие для бакалавров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 365 с.
8. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил.
9. Кутузова Т.Ю. Управление маркетингом: учебное пособие / Т.Ю. Кутузова. – М.: Весь мир, 2013. – 256 с.
10. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.
11. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н.Кострюкова, А.В.Киседобреев, под ред Е.И. Богданова. – М.: Инфра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование: Бакалавриат).
12. Управление персоналом в гостинице: учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Инфра-М., 2011, 416 с.

#### г) ресурсы сети «Интернет»

- [www.tourideas.ru](http://www.tourideas.ru) Крупнейшая в России коллекция брошюр и каталогов туроператоров со всего мира.
- [www.hotel-all.ru](http://www.hotel-all.ru) – база данных гостиниц России.
- [www.hotel-atick.ru](http://www.hotel-atick.ru) – база данных отелей по всему миру.
- [www.bukayu.ru](http://www.bukayu.ru) – база данных для сравнения цен на отели в России и за рубежом.
- [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru) – база данных отелей, мест развлечений, ресторанов и т.д., отзывов.



д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для освоения дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания» студентам необходимо посещение лекционных, практических занятий и выполнение самостоятельной работы, которая является обязательной для всех студентов.

Методические рекомендации предназначены для рационального распределения времени студента по видам работы и разделам дисциплины. Они составлены на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

Вводная лекция прежде должна ознакомить с предметом науки, раскрыть специфику изучения общественной жизни именно с точки зрения этой дисциплины. Вводная лекция также открывает перед слушателями общую перспективу изучения науки, акцентирует на основных проблемах, которые будут изучать студенты, показывает значение науки и создает необходимую мотивацию к освоению дисциплины, формирует психологическую готовность к будущей профессии.

Обзорные лекции обычно используют для обобщения и систематизации знаний материала больших объемов и значительной сложности.

Итоговая лекция - вид лекции, используемый конце изучения учебной дисциплины, с целью подвести итоги по анализу деятельности студентов; глубины и качества полученных знаний, навыков и умений. Такую лекцию читают конце изучения предмета, курса, модуля, раздела и т.д.

Практические занятия представлены традиционными семинарами, на которых проводит блиц-опрос студентов по темам домашнего задания в виде самостоятельной работы и закрепляются знания, полученные на лекционных занятиях.

Часть практических занятий проводится в интерактивной форме в виде деловых (ролевых) игр, решения практических задач и ситуаций.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для изучения дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.



## **8.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- а) перечень оборудования: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном, программным пакетом Microsoft Office Professional; помещение для проведения семинарских занятий, оборудованное учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющее выход в сеть Интернет.
- б) учебно-методические материалы, средства обучения: комплекты контрольно-оценочных средств.
- в) перечень информационных технологий пакет Microsoft Office Professional, в т.ч. Microsoft Word, Microsoft Power Point, информационно-поисковые системы.

## **9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

### **9.1. Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Персонал предприятия как объект управления.
2. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием.
3. Принципы управления персоналом
4. Функциональное разделение труда.
5. Организационная структура службы управления персоналом.
6. Кадровое и информационное обеспечение управления персоналом.
7. Техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
8. Анализ кадрового потенциала предприятия.
9. Перемещения персонала.
10. Работа с кадровым резервом.
11. Планирование деловой карьеры.
12. Подбор персонала и профориентация.
13. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.
14. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.
15. Теория иерархии потребностей Маслоу
16. Теория ERG Альдерфера.
17. Теория приобретенных потребностей МакКлеланда.
18. Теория двух факторов Герцберга.
19. Теория ожидания.
20. Теория постановки целей.
21. Теория равенства.
22. Профессиональная и организационная адаптация индивидуумов в составе персонала.
23. Конфликты в коллективе.
24. Методы разрешения конфликтов.
25. Оценка эффективности управления персоналом.
26. Лидерство, власть, влияние.
27. Требования к современному руководителю.
28. Социология труда.



29. Трудовые ресурсы предприятия.
30. Концепция управления персоналом.
31. Принципы управления персоналом.
32. Организационное проектирование системы управления персоналом.
33. Методы управления персоналом.
34. Цели и функции управления персоналом.
35. Кадровая политика организации.
36. Система стратегического управления персоналом.
37. Кадровое планирование в организации.
38. Оперативный план работы с персоналом.
39. Прогнозирование потребности в персонале.
40. Планирование производительности труда.
41. Нормирование труда и расчет численности персонала.
42. Организация труда персонала.
43. Автоматизированные системы управления персоналом.
44. Управление социальным развитием.
45. Организация проведения аттестации персонала.
46. Управление деловой карьерой персонала.
47. Управление служебно-профессиональным движением персонала.
48. Этика деловых отношений.
49. Организационная культура.
50. Безопасность организации труда и здоровья персонала.
51. Описание работы и рабочего места.
52. Оценка результатов труда персонала организации.
53. Оценка затрат на персонал организации.
54. Аудит персонала.
55. Конкурсный набор персонала на работу.
56. Анализ кадровой ситуации в регионе.
57. Формирование управленческих команд.
58. Управление персоналом кризисного предприятия.
59. Недирективные методы сокращения персонала.
60. Основные подходы к управлению персоналом.

## 9.2. Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится, если студент полно, правильно и в логической последовательности ответил на вопросы билета, показал в ходе ответа теоретические знания, соответствующие требованиям Государственных образовательных стандартов, подкрепил ответ практическими примерами из практики предприятий организаций общественного питания;

«хорошо» - если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не привел примеров или не смог ответить на уточняющий или дополнительный вопрос по раскрываемой теме;

«удовлетворительно» - если студент показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно;



«неудовлетворительно» - если не выполнены условия для получения оценки.

Общая оценка теоретических знаний экзаменуемого определяется по оценкам за ответы на каждый вопрос экзаменационного билета, а также дополнительные вопросы следующим образом:

«отлично» – когда ответы на все вопросы билета оцениваются «отлично» или не более одного ответа «хорошо», а другие ответы «отлично»;

«хорошо» – когда ответы на вопросы билета и на дополнительные вопросы оцениваются «отлично» или «хорошо», а при наличии одной «удовлетворительной» оценки она компенсируется не менее, чем одной «отличной» оценкой;

«удовлетворительно» – когда условия для получения оценки «хорошо» не выполнены, но средний балл оценок за ответы на вопросы составляют не менее трех (при условии, что «неудовлетворительно» оценен ответ не более чем на один вопрос билета);

«неудовлетворительно», - если 50 и более процентов ответов на вопросы билета оценены на «неудовлетворительно».

Ответ студента на зачете оценивается на:

«зачтено» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос, изложенный в логической последовательности, владеет терминологией, способен проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами; возможно допущение негрубых ошибок или недочетов; «незачтено» - когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки.

Окончательное решение по оценке результатов изучения студентом дисциплины и освоения соответствующих компетенций принимается с учетом результатов текущего контроля успеваемости, посещения аудиторных занятий, самостоятельной работы над соответствующим материалом, общим отношением студента к изучению дисциплины и культурой коммуникации.

### 9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

| Формируемые компетенции   | Основные показатели оценки результата  | Формы и методы контроля и оценки  |
|---|--|---|
| ОК 3 - принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | - <i>знать</i> :<br>- современные методы оценки эффективности и планирования деятельности предприятий общественного питания;<br>- <i>уметь</i> :<br>- организовывать работу предприятия общественного питания; | Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике<br>зачет |





|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | - систематизировать и обобщать информацию, готовить документы необходимые для организации производства и реализации продукции предприятий общественного питания.   |                       |
| ОК 7 - брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий                     | - <i>знать</i> :<br>- современные методы оценки эффективности и планирования деятельности предприятий общественного питания;<br>- <i>уметь</i> :<br>- систематизировать и обобщать информацию, готовить документы необходимые для организации производства и реализации продукции предприятий общественного питания. | Ролевая игра<br>зачет |
| ПК 2.2 - управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей                  | - <i>знать</i> :<br>- современные методы оценки эффективности и планирования деятельности предприятий общественного питания;<br>- <i>уметь</i> :<br>- систематизировать и обобщать информацию, готовить документы необходимые для организации производства и реализации продукции предприятий общественного питания. | Ролевая игра<br>зачет |
| ПК 2.3 - определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; | - <i>знать</i> :<br>- современные методы оценки эффективности и планирования деятельности предприятий общественного питания;<br>- <i>уметь</i> :<br>- систематизировать и обобщать информацию, готовить документы необходимые для организации производства и реализации продукции предприятий общественного питания. | Ролевая игра<br>зачет |
| ПК 2.6 - разрабатывать и представлять  | - <i>знать</i> :<br>- механизмы государственного   | Решение контрольных   |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>предложения по повышению качества обслуживания</p> | <p>регулируемая и нормативно-правовую базу обеспечивающую деятельность предприятий общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные формы и функции, типы и виды предприятий общественного питания, виды, роль и значение общественного питания;</li><li>- современные методы оценки эффективности и планирования деятельности предприятий общественного питания;</li><li>- <i>уметь:</i><ul style="list-style-type: none"><li>- организовывать работу предприятия общественного питания;</li><li>- систематизировать и обобщать информацию, готовить документы необходимые для организации производства и реализации продукции предприятий общественного питания.</li></ul></li></ul> | <p>тестовых заданий</p> <p>Ролевая игра</p> <p>Решение практических задач</p> <p>зачет</p> |
|---|---|--|