

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____ Шилов С.П.
« » _____ 2020

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной практике

УП.05.01 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
ПМ.05 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
для обучающихся

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. УП.05.01 «Управление персоналом» ПМ.05.01 Управление персоналом. Фонд оценочных средств учебной практики «Управление персоналом» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена СПО 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств учебной практики разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Гульфия Маратовна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной практики «Управление персоналом» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка).

Фонд оценочных средств учебной практики может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – менеджер.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная практика «Управление персоналом» входит в профессиональный модуль «Управление персоналом».

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

иметь практический опыт в:

- подборе и расстановки персонала;
- оформления и разработки кадровой документации;
- разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников;
- организации повышения квалификации и обучения персонала;
- оценки профессиональной компетентности работников гостиницы.

уметь:

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышение квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

знать:

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала;
- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующей компетенцией:

Код	Наименование общих компетенций
-----	--------------------------------

ПК 5.1.	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых
ПК 5.2	Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
ПК 5.3	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
ПК 5.4	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
ПК 5.5	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 5.1 – 5.5	У1. планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах; У2.осуществлять подбор персонала; У3.оформлять необходимую кадровую документацию; У4.интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей	31. цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современного гостиничного предприятия; 32. методiku определения потребности в трудовых ресурсах; 33. источники и способы привлечения персонала; 34. методы и	ПО1 - подборе и расстановки персонала; ПО2 - оформления и разработки кадровой документации; ПО3 - разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников; ПО4 - организации повышения

	<p>сотрудников;</p> <p>У5. выбирать программу обучения, повышение квалификации;</p> <p>У6. разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.</p>	<p>технологии отбора и найма персонала в гостиницу;</p> <p>35. критерии оценки кандидатов;</p> <p>36. правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;</p> <p>37. производственные стандарты работы различных служб гостиницы;</p> <p>38. содержание процесса адаптации в гостинице;</p> <p>39. роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;</p> <p>310. особенности работы с кадровым резервом гостиницы;</p> <p>311. понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;</p> <p>312. виды карьерных перемещений в гостинице.</p>	<p>квалификации и обучения персонала;</p> <p>ПО5 - оценки профессиональной компетентности работников гостиницы.</p>
--	---	--	---

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	Раздел 1. Организация и принципы управления персоналом.	31-34, У1-У2, ПО1 ОК1-ОК5 ПК 5.1-ПК5.2	Экспертное наблюдение в процессе занятия. Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы, практические задания
2.	Раздел 2. Организация службы развития персонала.	35-38, У3-У4, ПО2, ПО3 ОК6-ОК7 ПК5.3	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Контрольные вопросы, практические задания
3.	Раздел 3. Развитие и обучение персонала. Социально-психологические особенности личности.	39-42, У5-У6, ПО4, ПО5 ОК8-ОК9, ПК5.4-ПК5.5	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Контрольные вопросы, деловая игра.
4.	Итоговая аттестация - зачет	31-34, У1-У2, ПО1-ПО5, ОК1-ОК9, ПК5.1-ПК5.5	Проверка отчета по практике, контрольные вопросы, практические задания

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Организация и принципы управления персоналом.	31-34, У1-У2, ПО1 ОК1-ОК5 ПК 5.1-ПК5.2
--	--

Контрольные вопросы

1. Какие источники информации можно использовать в ходе прохождения учебной практики.
2. Какова методика сбора информации, необходимой при прохождении учебной практики.
3. Каков план прохождения практики.
4. Какие документы необходимо сдать в качестве отчетности по практике?
5. Как написать раздел введение отчета по учебной практике.
6. Как написать раздел заключение отчета по учебной практике.
7. Как написать разделы основного содержания практики.
8. Какие требования существуют к оформлению отчета по практике?
9. Какие установлены сроки сдачи отчетности по практике?

10. Какие требования техники безопасности необходимо соблюдать в процессе практики?

Практические задания

1. Выделите основные цели и задачи плана деятельности гостиницы г. Тобольска на месяц.
2. Сформулируйте 5 основных параметров для контроля деятельности подчиненных.
3. Назовите основные виды отчетно-планирующей документации гостиницы и составьте один из документов.

Раздел 2. Организация службы развития персонала.	35-38, У3-У4, ПО2, ПО3 ОК6-ОК7, ПК5.3
---	---------------------------------------

Контрольные вопросы

1. Организационная структура службы управления персоналом.
2. Персонал предприятия как объект управления.
3. Принципы управления персоналом.
4. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
5. Анализ кадрового потенциала.
6. Подбор персонала.
7. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.
8. Профессиональная и организационная адаптация персонала.
9. Планирование деловой карьеры.
10. Конфликты в коллективе.
11. Оценка эффективности управления персоналом.
12. Классификационные группы работающих.
13. Классификация должностей работающих.
14. Организация деятельности службы труда и заработной платы.
15. Организация службы развития персоналом.
16. Косвенные методы оценки персонала.
17. Оценка рабочего места.
18. Увольнение.

Практические задания

1. Приведите примеры факторов внутренней среды, микро- и макросреды деятельности гостиниц г. Тобольска.
2. Изучить должностные инструкции работников гостиницы.
3. Охарактеризуйте основные типы организационных структур управления гостиничными предприятиями г. Тобольска.
4. Выделите особенности технологии предоставления услуг в гостиницах г. Тобольска.
5. Какие показатели качества работы гостиниц можно выделить. Проанализируйте по этим показателям деятельность гостиниц г. Тобольска.
6. Охарактеризуйте технологии информационного обеспечения управления в гостиницах г. Тобольска, Тюменской области.

7. Опишите виды и особенности принятия управленческих решений в гостиницах г. Тобольска.
8. Выделите основные виды и методы мотивации персонала в гостиницах г. Тобольска и Тюменской области. Приведите примеры.
9. Предложите меры повышения эффективности деятельности гостиницы г. Тобольска и Тюменской области.

Раздел 3. Развитие и обучение персонала. Социально-психологические особенности личности.	39-12, У5-У6, ПО4, ПО5 ОК8-ОК9, ПК5.4-ПК5.5
---	--

Контрольные вопросы

1. Какие виды планирования осуществляются на предприятии?
2. Какие методы принятия управленческих решений преобладают на предприятии?
3. Какие существуют особенности организации деятельности предприятия ?
4. Какие методы мотивации персонала применяются на предприятии?
5. Какие виды конфликтов возникают на предприятии?
6. Какие виды контроля деятельности осуществляются на предприятии?
7. Какие виды отчетности создаются на предприятии?
8. Какие показатели качества работы предприятия контролируются и каковы методы их оценки?
9. Какие методы совершенствования деятельности предприятия применялись за последние 3 года?
10. Какие инновации в сфере управления использовало предприятие?

Деловая игра «Проведение делового совещания»

Время выполнения – 60 минут. Студенты предварительно изучают самостоятельно дома информацию о технологии проведения деловых совещаний. На практическом занятии они подразделяются на две группы: участвующие в совещании, наблюдатели. Группа студентов составляет план и проводит деловое совещание (начальник-подчиненные). Тема: Снижение уровня конфликтности при обслуживании клиентов в гостиницах. Наблюдатели заполняют «Листок наблюдения», на основании которого формулируют предложения по повышению эффективности делового совещания. Затем их содержание озвучивается и обсуждается во всей группе. Подводятся итоги деловой игры.

Листок наблюдения

Ошибки	Пути повышения эффективности делового совещания

Итоговая аттестация - зачет	31-312, У1-У6, ПО1-ПО5, ОК1-ОК9, ПК5.1-ПК5.5
-----------------------------	--

Контрольные вопросы на собеседование

1. Принципы управления персоналом.
2. Труд – экономический ресурс.
3. Философия управления персоналом.
4. Концепция руководства персоналом.
5. Организация управления персоналом.
6. Классификационные группы работающих.
7. Классификация должностей работающих.
8. Организация деятельности по управлению кадрами.
9. Должностная инструкция менеджера службы управления кадрами.
10. Организация психологической службы.
11. Типовые процедуры и решения по управлению кадрами.
12. Порядок подбора, подготовки и расстановки персонала.
13. Оценка персонала.
14. Контроль.
15. Взаимоотношения с трудными людьми.

Практические задания

1. Подготовить в малых группах выступления по теме «Состояние и проблемы управления гостиницами г. Тобольска» и сделать доклады на заключительной конференции по практике.
2. Назовите виды управленческих решений руководства гостиницы, которые в большей степени требуют знания нормативных документов. Выделите главные нормативные документы, которыми при этом руководствуются гостиницы.
3. Выделите группы и виды нормативных документов, которыми руководствуются в своей деятельности гостиницы (приведите примеры).
4. Назовите актуальные стандарты РФ в области индустрии гостеприимства и их основные положения.
5. Назовите положения Трудового кодекса Российской Федерации наиболее важные для деятельности гостиницы.

Требования к отчету по практике

Содержание отчета по учебной практике должно полностью соответствовать программе практики с описанием выполненных работ, отражать умение студента применять на практике теоретические знания, полученные в процессе обучения. В основной части отчета должны приводиться примеры из деятельности гостиничных предприятий Тюменской области. В приложениях приводятся материалы, документы о деятельности гостиничных предприятий г. Тобольска и Тюменской области.

Страницы отчета должны быть формата А4, пронумерованы и заключены в твердую обложку или папку. Отчет должен быть соответствующе оформлен и отражать существенные ключевые моменты содержания практики. Текст отпечатан на компьютере в программе Microsoft Word. Шрифт - Обычный, Times New Roman. Размер шрифта – 14,

межстрочный интервал полуторный. Размер полей: нижнее и верхнее - по 2 см, с левой стороны - 3 см, с правой - 1 см. Абзацный отступ – 1,25 см. Текст должен быть выровнен по ширине. Отчет по практике должен быть подписан руководителем практики.

Отчет имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список используемой литературы;
- приложения.

Оценивание результатов прохождения практики осуществляется следующим образом. Зачтено ставится, если обучающимся все виды работ выполнены в полном объеме или с некоторыми недочетами, все умения освоены полностью или в основном, отчет по практике выполнен полностью в соответствии с заданием или с небольшими замечаниями, все вопросы раскрыты полно или более кратко, отчет выполнен в соответствии с требованиями; необходимые ПК, ОК продемонстрированы.

Не зачтено ставится, если обучающимся не выполнено полученное задание, не продемонстрирован практический опыт освоения содержания учебной практики; отчет по практике не выполнен или выполнен на низком уровне, допущены значительные ошибки, отчет не соответствует заданию; необходимые ПК, ОК не продемонстрированы или их уровень низкий, не соответствует минимально необходимому.

Структура и содержание отчета по практике

В период прохождения практики студенты изучают работу гостиниц по направлениям, приведенным в программе практики.

По итогам практики студенты представляют преподавателю текстовый отчет (образец титульного листа представлен выше). В отчете отражается проделанная студентом работа с обязательным указанием действующих инструктивных материалов, методов выполнения работы. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций в туристических базах и др.

Все приложения нумеруются, в соответствующих местах отчета на них дается ссылка. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных направлениях развития деятельности базового предприятия.

ПРИЛОЖЕНИЕ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
УП.05.01 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
ПМ.05 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

43.02.11 Гостиничный сервис

Студентки
16ГС182 группы
____ курса очной формы обучения

Шарипова Наталья Сергеевна

Руководитель практики
преподаватель, имеющий
ученую степень

Талипова Гульфия Маратовна

Тобольск, 2020

Дневник учебной практики

Дата	Наименование работ	Оценка работы	Подпись мастера, руководителя практики

Подпись руководителя практики от организации _____

Порядок ведения дневника по практике

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики.

