Документ подписан квалифицированной электронной подписью
Сертификат: 025B3AE00099B2A2B548158CFF985138BF
Владелец: "АНО ВО ""РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ""; АН
Действителен: с 07.03.2025 по 07.06.2026

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Российский новый университет»
(АНО ВО «Российский новый университет»)

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по качеству
образования и аккредитации
_____ И.В. Дарда
«02» 09 2024 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА - ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«Управление гостиничным бизнесом»

Объем программы: 256 часов

Москва

1. Общая характеристика программы

1.1. Дополнительная профессиональная программа – программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой компетенции по управлению гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

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;

– Устав Автономной некоммерческой организации высшего образования «Российский новый университет»;

– Локально - нормативные акты, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам.

1.3. Программа профессиональной переподготовки разработана с учетом требований:

– профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 года N 282н

– Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело", утвержденный Министерством образования и науки РФ от 08 июня 2017 года № 515.

1.4. Категория обучающихся: лица, имеющие или получающие высшее или среднее профессиональное образование.

Объем программы: 256 часов.

Режим обучения - 2 дня в неделю, до 4 часов в день.

Форма обучения – заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Формы аттестации обучающихся: промежуточная и итоговая аттестация в форме зачетов и экзаменов.

Документ о квалификации: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке образца, установленного АНО ВО «Российский новый университет».

1.5. Цель программы: подготовка слушателей к новому виду профессиональной деятельности «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения».

Слушатель, освоивший программу профессиональной переподготовки, в соответствии с целью программы профессиональной переподготовки, на которые ориентирована программа, должен быть готов решать следующие **профессиональные задачи:**

1. Подготовить слушателей к осуществлению нового вида профессиональной деятельности «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения»;
2. Сформировать у слушателей комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения ОТФ «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
3. Сформировать у слушателей необходимые знания, умения и навыки для выполнения ТФ «Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса», «Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами», «Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

2. Планируемые результаты обучения:

В результате освоения данной программы в соответствии с целью программы и задачами профессиональной деятельности, слушатель должен обладать всеми профессиональными компетенциями, отнесенные к соответствующему виду деятельности: 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» в соответствии с уровнями квалификации — 5 и 6 уровни квалификации.

КОД	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
Вид деятельности 1 (ВД 1)	Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения
ПК 1	Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
ПК 2	Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
ПК 3	Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания
ПК 4	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения
ПК 5	Способен управлять персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения
ПК 6	Способен управлять ресурсами предприятия питания при гостинице или ином средстве размещения
ПК 7	Способен взаимодействовать с потребителями гостиничных услуг с учетом современных тенденций итребований гостиничного бизнеса

ПК 8	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК 9	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности предприятия питания при гостинице или ином средстве размещения

В результате освоения дополнительной профессиональной программы – программы профессиональной переподготовки слушатель должен **знать:**

1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.
2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.
3. Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.
4. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.
5. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.
6. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.
7. Основы финансового учета в сфере гостиничного бизнеса.
8. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.
9. Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала.
10. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
11. Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность = предприятий питания.
12. Основы организации деятельности предприятий питания.
13. Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки слушатель должен **уметь:**

1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них.
2. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем.

3. Оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) средств размещения в персонале.

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

5. Проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам.

6. Разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.

7. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки слушатель должен **иметь практический опыт (владеть):**

1. Навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них.

2. Навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения.

3. Навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

4. Методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения, а также на предприятиях питания при них.

5. Навыками формирования и контроля системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них.

6. Навыками организации службы внутреннего контроля, контроля за функционированием системы внутреннего распорядка, контроля исполнения персоналом принятых решений, контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.

7. Навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

8. Стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

9. Навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.

3. Формы аттестации

Формами аттестации слушателей по программе профессиональной являются: промежуточная и итоговая аттестация.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов и экзаменов, предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Оценивание результатов формирования компетенций в рамках дисциплины у слушателей осуществляется по промежуточной аттестации.

Итоговая аттестация слушателей по программе профессиональной переподготовки включает итоговый экзамен, который проходит в форме тестового задания.

4. Документ об обучении (образовании)

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся диплом о профессиональной переподготовки.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования диплом о профессиональной переподготовке выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

5. Учебный план

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы профессиональной переподготовки

«Управление гостиничным бизнесом»

№п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей) практик	Всего час.	В том числе			Сам. раб	Форма контроля	Формируемые компетенции
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.			
1	Управление текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения в современных условиях	65	18	6	12	47	зачет	ПК 1 ПК 2 ПК 3
2	Управление бизнес-процессами в гостинице	67	20	6	14	47	зачет	ПК 4 ПК 5

	с применением цифровых технологий							
3	Современные технологии управления персоналом в гостинице	63	16	8	8	47	зачет	ПК6 ПК 7
4	Современные технологии управления рестораном при отеле	59	12	6	6	47	зачет	ПК 8 ПК 9
5	Итоговая аттестация	2	2	-	2	-	экзамен	ПК 1-9
6	ВСЕГО:	256	68	26	42	188		

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Промежуточный контроль проходит на последнем занятии контактной работы с преподавателем.

6. Календарный учебный график

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

Календарный учебный график разрабатывается и утверждается на каждую учебную группу.

Образовательный период в данной группе начинается по мере ее комплектования.

Первым днем, первой недели обучения, считать день зачисления слушателей на обучение по данной образовательной программе. Количество учебных дней в неделю не может превышать 5 дней. Количество учебных часов в день не может превышать 4 часов. Завершение учебного процесса согласно календарному учебному графику.

Календарный учебный график
Дополнительная профессиональная программа:
программа профессиональной переподготовки
«Управление гостиничным бизнесом»

Учебные недели/ Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей) практик	1	2	3	4	5	6	7
Управление текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения в современных условиях	А	А					
Управление бизнес-процессами в гостинице с применением цифровых технологий			А	А			
Современные технологии управления персоналом в гостинице				А	А		
Современные технологии управления						А	А

рестораном при отеле							
Итоговая аттестация							ИА

Условные обозначения:

А – Аудиторное занятие (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа)

З - зачет

ИА - Итоговая аттестация

7. Содержание программ дисциплин (рабочие программы учебных курсов, дисциплин (модулей) практик)

Рабочие программы учебных курсов, дисциплин (модулей) практик представлены по каждому учебному курсу, дисциплине (модулю) практике в форме учебно – тематического плана в котором обозначено содержание данной учебной дисциплины.

Учебно - тематический план по дисциплине: **Управление текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения в современных условиях**

№п/п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 1. Организация, контроль и управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	21	6	2	4	15	+
2	Тема 2. Организация, контроль и управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	21	6	2	4	15	+
3	Тема 3. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей. Процесс поселения и выселения гостей	23	6	2	4	17	+
4	Промежуточный контроль	зачет					
5	ВСЕГО:	65	18	6	12	47	

Содержание программы:

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. Основы организации и управления текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения. Современные подходы к управлению текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения.

Технологический цикл обслуживания гостей. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Потребность СПиР в материальных ресурсах и персонале. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Предоставление информации об отеле. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Персонал номерного фонда. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

Учебно - тематический план по дисциплине: **Управление бизнес-процессами в гостинице с применением цифровых технологий**

№п/п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 1. Информационно-коммуникационных технологий как основа для автоматизации бизнес-процессов в сфере гостеприимства и общественного питания.	33	10	3	7	23	+
2	Тема 2. Использование информационно-телекоммуникационной сети в деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания.	34	10	3	7	24	+
3	Промежуточный контроль	зачет					
4	ВСЕГО:	67	20	6	14	47	

Содержание программы:

Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с применением цифровых технологий. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с применением цифровых технологий. Основы управленческого и финансового учета в сфере гостиничного сервиса.

Теоретические основы проектирования автоматизированных систем управления предприятием. Роль и место автоматизированных систем управления на современном

предприятии индустрии гостеприимства. Создание системы управления гостиницей, как основы для автоматизации ее деятельности.

Системы программной автоматизации процесса управления гостиничной деятельностью. Системы автоматизации процесса обслуживания в гостиничном бизнесе. Автоматизация процесса обеспечения безопасности гостей в средствах размещения.

Учебно - тематический план по дисциплине: **Современные технологии управления персоналом в гостинице**

№п/п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 1. Современные концепции управления персоналом в гостинице	10	3	1	2	7	+
2	Тема 2. Функциональные обязанности управленческого персонала гостиницы	13	3	1	2	10	+
3	Тема 3. Организация работы персонала современного гостиничного предприятия.	13	3	2	1	10	+
4	Тема 5. Основные направления кадровой политики гостиничного предприятия.	14	4	2	2	10	+
5	Тема 6. Технологии отбора и найма персонала в современной гостинице.	13	3	2	1	10	+
6	Промежуточный контроль	зачет					
7	ВСЕГО:	63	16	8	8	47	

Содержание программы:

Нормативные основы управления персоналом в гостиницах и иных средствах размещения. Оценка и планирование потребности средств размещения в персонале. Современные технологии управления и развития персонала в гостиницах и иных средствах размещения.

Персонал современной гостиницы. Топ-менеджмент гостиницы. Функции топменеджера гостиницы. Менеджмент среднего звена. Специалисты в гостинице. Технические исполнители. Организация работы персонала в гостинице. Принципы управления персоналом в современной гостинице. Факторы, определяющие уровень организации работы персонала в современной гостинице. Стратегическое управление персоналом в гостинице. Открытая и закрытая кадровая политика. Стратегический уровень формирования кадровой

политики. Тактический уровень кадровой политики. Кадровый менеджмент на разных стадиях развития организации. Найм персонала в гостиницу. Источники найма. Цель, преследуемая гостиничным предприятием при отборе и найме персонала. Принципы найма персонала в гостиницу.

Учебно - тематический план по дисциплине: **Современные технологии управления рестораном при отеле**

№п/п	Наименование раздела (темы) по учебной дисциплине	Всего час.	В том числе			Сам. раб	Текущая аттестация (опрос +/-)
			аудит. занят.	лекции	практич. зан.		
1	Тема 1. Характеристика услуг общественного питания и общие требования к ним.	15	3	2	1	12	+
2	Тема 2. Организация деятельности подразделений организации сферы гостеприимства в области питания	15	3	2	1	12	+
3	Тема 3. Современные технологии услуг питания в организациях сферы гостеприимства	15	3	1	2	12	+
4	Тема 4. Организация питания и обслуживания иностранных гостей (туристов)	14	3	1	2	11	+
5	Промежуточный контроль	зачет					
6	ВСЕГО:	59	12	6	6	47	

Содержание программы:

Нормативные основы деятельности предприятий питания. Современные технологии управления ресурсами ресторана при отеле. Контроль и оценка эффективности деятельности ресторана при отеле.

Термины и определения в области общественного питания (ГОСТ 30602-97/ ГОСТ Р 50647-94). Перечень услуг общественного питания. Общие требования к услугам общественного питания: социальная адресность; функциональная пригодность; безопасность; эргономичность; эстетичность; информативность; гибкость. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания: экспертный, социологический; органолептический, инструментальный (лабораторный). ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

Оказание услуг по предоставлению питания и напитков второй основной вид деятельности большинства гостиниц. Функции службы общественного питания в гостинице:

предоставление основных услуг; дополнительные услуги. Функциональные зоны: буфет; бар; ресторан; банкетный зал; кухня; отдел закупок; помещение для хранения продуктов. Формы питания в гостинице (основные, дополнительные). Методы (формы) обслуживания туристов при организации питания. Деятельность служб предприятий питания по организации питания Организация ресторанной деятельности: классификация ресторанов; типы ресторанов; помещения ресторана; оборудование ресторана; соблюдение санитарных правил и правил личной гигиены персонала; организация производственного контроля; мероприятия по борьбе с насекомыми и грызунами. Состав и особенности работы обслуживающего персонала службы питания гостиничного ресторана. Организация деятельности кафе, баров, буфетов, банкетных залов, предоставление услуг питания в гостиничных номерах.

8. Организационно – педагогические условия программы

8.1. Материально – технические условия реализации программы.

Реализация программы профессиональной переподготовки осуществляется на материально-технической базе АНО ВО «Российский новый университет», обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом.

Учебный процесс обеспечен учебной аудиторией, соответствующей санитарно-гигиеническим требованиям для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещение укомплектовано мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Аудитория соответствует нормам освещенности, оснащена системой кондиционирования воздуха.

В учебном помещении имеется необходимая для процесса обучения компьютерная техника, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие содержанию программы, освоению дисциплин (модулей).

Помещение подключено к сети "Интернет", также в нем обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду организации. Рабочее место преподавателя оснащено web-камерой с микрофоном и гарнитурой, необходимой для работы в MS Skype.

8.2. Учебно – методическое и информационное обеспечение программы

Слушателям предоставляется бесплатный доступ к ресурсам электронной информационно-образовательной среды на сайте Университета. Каждый слушатель во время самостоятельной подготовки обеспечивается рабочим местом в компьютерном классе или

через выход в Интернет получает доступ к использованию электронных изданий, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Каждый слушатель на время занятий обеспечивается комплектом учебно-методических материалов, содержащим электронные и печатные информационные разработки, учебные видеофильмы (тиражируются по требованию).

8.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

К реализации программы привлечены представители образовательных организаций высшего образования, научных организаций и представители компаний со стажем работы в профильной организации. Представители образовательной организации высшего образования и научной организации имеют высшее образование, ученую степень кандидата наук, стаж научно-педагогической работы более трех лет. Члены преподавательского состава имеет за последние 3 года научные публикации, соответствующие направлению данной программы.

№ п/ п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Место основной работы и должность, ученая степень и ученое звание (при наличии)	Стаж работы по специальности
1	Корсаков С. Э.	Директор по развитию ООО Управинвестком	28 лет
2	Макарова Д. Д.	АНО ВО «Российский новый университет»	17 лет

9. Контроль и оценка результатов освоения программы

9.1. Формы аттестации

Реализация программы профессиональной переподготовки включает в себя промежуточную и итоговую аттестацию.

Ткущий контроль проводится по итогам самостоятельной - внеаудиторной работы слушателя.

Промежуточная аттестация проводится по итогам освоения дисциплины (модуля) в форме зачета или экзамена.

Завершается освоение профессиональной программы переподготовки итоговой аттестацией обучающихся в форме итогового экзамена.

9.2. Оценочные средства

9.2.1. Примерные тестовые задания для проведения итоговой аттестации:

1.Представление объекта управленческого воздействия в качестве совокупности взаимосвязанных элементов, имеющих общие цели, называется:

1) Системный подход.

2) Маркетинговых подход.

3) Интеграционный подход.

4) Функциональный подход.

5) Комплексный подход.

2. Основными функциями операционного менеджмента являются:

1. Управление производством, персоналом, финансами.

2. Управление производством, персоналом, инновациями.

3. Планирование, контроль, организация, регулирование, мотивация.

4. Управление бизнес-процессами, контроль, учет.

5. Управление производством, маркетинг, инновации.

3. Операционная система, результаты деятельности которой производятся и потребляются одновременно, называется:

1. Сервисной.

2. Проектной.

3. Мелкосерийной.

4. Массовой.

5. Непрерывной.

4. Перечень определенных количественных показателей, необходимых для осуществления деятельности организации, — это:

1. Производственный график.

2. Ведомость о составе изделия.

3. Производственный план.

4. Временным графиком товара.

5. План чистой потребности в материалах.

5. Что относится к текущим активам предприятия:

1. Наличность в кассе и на банковских счетах.

2. Ценные бумаги предприятия.

3. Дебиторская задолженность.

4. Материальные запасы.

5. Правильного ответа нет.

6. Структура капитала предприятия зависит:

1. От вида хозяйственной деятельности.

2. От конъюнктуры рынка.

3. От состояния экономики страны.

4.От формы собственности.

5.Все ответы верны.

7. Результатом финансового планирования является:

1. Баланс предприятия.

2.Бюднгет предприятия.

3. Финансовый план предприятия.

4. Кредиторская задолженность предприятия.

5. Правильного ответа нет.

8. Линейные управленческие полномочия — это:

1. Полномочия менеджеров высшего уровня аппарата управления предприятием.

2.Полномочия менеджеров среднего уровня аппарата управления предприятием.

3.Полномочия менеджеров низового уровня аппарата управления предприятием.

4.Полномочия узаконенной власти управления организацией.

5. Правильного ответа нет.

9. Функциональные полномочия менеджера имеют следующие виды:

1.Правовые, хозяйственные, экономические, консультационные.

2. Узаконенные, обязательного согласования, рекомендационные, параллельные.

3. Правовые, технические, экономические, консультационные.

4. Консультационные, обязательного согласования, параллельные, хозяйственные.

5. Контролирующие, консультационные, узаконенные, экономические.

10.Предметом труда менеджера является:

1. Разработка управленческих решений.

2. Организация.

3. Операционная система организации.

4. Подчиненные.

5. Информация.

11. К средствам труда менеджера относят:

1. Его интеллект и управленческие способности.

2. Материально-техническое оснащение рабочего места.

3. Информационные технологии и действующее законодательство.

4. Его квалификацию и связи.

5. Все ответы верны.

12. Результатом труда менеджера является:

1. Управленческое решение.

2. Эффективность хозяйственной деятельности.

3. Благоприятный социально-психологический климат в коллективе.

4. Лидирующее положение на рынке.

5. Все ответы верны.

13.В аппарате управления предприятием выделают следующие группы менеджеров:

1. Общего, линейного, функционального, вспомогательного управления производством.

2. Общего, линейного, финансового, маркетингового управления производством.

3. Генерального, среднего, низового руководства.

4. Общего, среднего, низового руководства.

5. Правильного ответа нет.

14. К комбинированным организационным структурам управления относят:

1. Линейно-функциональные, бюрократические, адаптивные, проектные.

2. Линейно-функциональные, дивизиональные, адаптивные, конгломератные

3. Линейно-штабные, линейно-функциональные, дивизиональные, адаптивные, комбинированные.

4. Линейно-функциональные, бюрократические, конгломератные.

5. Правильного ответа нет.

15.Организация труда менеджеров — это:

1. Постоянное усовершенствование распределения должностных их обязанностей.

2. Непрерывный процесс обеспечения его ресурсами и оптимизации его содержания.

3. Непрерывный процесс его разделения и кооперации с целью повышения его эффективности.

4. Структура аппарата управления предприятием.

5. Правильного ответа нет.

9.2.2. Примерный перечень тестовых заданий при проведении промежуточной и текущей аттестации:

1. В состав нерегулярных ответственных мероприятий, требующих присутствия менеджера, включают:

1. Отраслевые сборы и выставки.

2. Сборы акционеров.

3. Научно-практические конференции и семинары.

4. Правильного ответа нет.

5. Все ответы верны.

2. Перераспределение обязательств, прав и ответственности между руководителем и его подчинёнными называется:

1. Делегированием управленческих полномочий.

2. Кооперацией управленческого труда.

3. Регламентацией управленческого труда.

4. Организационной структурой управления.

5. Правильного ответа нет.

3. Контроль за выполнением делегированных полномочий осуществляет:

1.Специальная комиссия.

2. Уполномоченный работник.

3. Менеджер, делегировавший полномочия.

4. Ревизионная служба.

5. Все ответы верны.

4. Выделите функцию, которую можно делегировать:

1. Принятие стратегических решений.

2. Контроль полученных результатов.

3. Проведение переговоров.

4. Задания особой важности.

5. Определение маркетинговой концепции.

5. Какие документы относятся к категории организационно- распорядительских:

1. Правила, инструкции, приказы, уставы, распоряжения.

2. Письма, протоколы, справки, пояснительные записки.

3. Положения, анкеты, должностные инструкции, заявления.

4. Протокол, инструкции, приказы, уставы, распоряжения.

5. Инструкции, распоряжения, уставы, приказы, справки.

6. Приказ по предприятию приобретает законную силу с момента:

1. Утверждения руководителем предприятия.

2. Подписания руководителем предприятия.

3. Согласования с юристом.

4. Ознакомления ответственности лиц, указанных в приказе.

5. Правильного ответа нет.

7. Управленческий персонал включает:

1. вспомогательных рабочих;

2. сезонных рабочих;

3. младший обслуживающий персонал;

4. руководителей, специалистов;

5. основных рабочих.

8. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

1. определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;

2. найма рабочих на предприятии;

3. отбора персонала для занимания определенной должности;

4. согласно действующему законодательству;

5. достижения стратегических целей предприятия.

9. Изучение кадровой политики предприятия - конкурентов направленно:

1. на разработку новых видов продукции;

2. на определение стратегического курса развития предприятия;

3. на создание дополнительных рабочих мест;

4. на перепрофилирование деятельности предприятия;

5. на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

10. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

1. вложение средств в производство;

2. вложение средств в новые технологии;

3. расходы на повышение квалификации персонала;

4. вложение средств в строительство новых сооружений.

5. вложение средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

11. Человеческий капитал - это:

1. 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.

2. вложение средств в средства производства; в) нематериальные активы предприятия.

3. материальные активы предприятия;

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

12. Потенциал специалиста — это:

1. совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;

2. здоровье человека;

3. способность адаптироваться к новым условиям;

4. способность повышать квалификацию без отрыва от производства; д) способность человека производить продукцию

13. Профессиограмма - это:

1. перечень прав и обязанностей работников;

2. описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;

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

4. перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;

5. перечень всех профессий.

14. Какой раздел не содержит должностная инструкция?

1. «Общие положения»;

2. «Основные задачи»;

3. «Должностные обязанности»;

4. «Управленческие полномочия»;

5. «Выводы».

15. Интеллектуальные конфликты основаны:

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

2. на столкновенье вооруженных групп людей;

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

4. на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;

5. на противостоянии справедливости и несправедливости.

16. Конфликтная ситуация - это:

1. столкновенье интересов разных людей с агрессивными действиями;

2. предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

3. состояние переговоров в ходе конфликта;

4. определение стадий конфликта;

5. противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

17. Комплексная оценка работы - это:

1. оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

2. определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы, и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;

3. оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

4. определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

5. оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

18. Коллегиальность в управлении — это ситуация, когда:

1. персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу

2. только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;

3. существует децентрализация управления организацией;

4. работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.

5. существует централизация управления организацией.

19 Кадровый потенциал предприятия — это:

1. совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;

2. совокупность работающих специалистов;

3. совокупность устраивающихся на работу;

4. совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;

5. совокупность перемещающихся по служебной лестнице.

20. Средний уровень зарплаты одного работника рассчитывается:

1. как отношение качественной продукции к общему объему товарной продукции;

2. как отношение прибыли к себестоимости произведенной продукции;

3, как отношение себестоимости к стоимости товарной продукции;

4. как отношение объема произведенной продукции к общей численности работников;

5. как отношение общего фонда оплаты труда к общей численности персонала.

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

1. индексы цен;

2. индекс стоимости жизни;

3. индексы продукции сельского хозяйства;

4. индексы продукции животноводства;

5. индексы продукции растениеводства.

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

1. семантические;

2. коммуникативные;

3. невербальные;

4. вербальные;

5. профессиональные.

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

1. коэффициент интеллектуального развития (IQ);

2. коэффициент тарифной сетки;

3. производительность труда;

4. содовая заработная плата;

5. величина человеческого капитала.

24. Что такое адаптация персонала?

1. совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоение ими передовой техники, технологии, средств производства;

2. деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников;

3. участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников;

4. взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальных и организационно-экономических условий работы;

5. участие персонала в аттестации.

25. 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:

1. интервьюирования;
2. анкетирования;
3. социологического опроса;
4. тестирования;
5. наблюдения.

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

1. методы стимулирования;
2. методы информирования;
3. методы убеждения;
4. методы административного принуждения;
5. экономические методы.

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

1. уровень квалификации работников аппарата управления;
2. обоснованность и своевременность принятия решений управленческим персоналом;
3. уровень использования научных методов, организационной и вычислительной техники;
4. уровень организационной культуры;
5. величина затрат на содержание управленческого аппарата в общем фонде заработной платы персонала.

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

1. уровень текучести кадров;
2. рентабельность производства;
3. фонд оплаты труда;

4. уровень трудовой дисциплины;

5. отношение темпов увеличения производительности труда к заработной плате.

29. Отношением числа уволенных рабов ников к общей численности персонала рассчитывается:

1. уровень трудовой дисциплины;

2. надежность работы персонала;

3. текучесть кадров;

4. социально-психологический климат в коллективе;

5. коэффициент трудового вклада.

30. Отношение числа случаев нарушения трудовой и исполнительной дисциплины к общей численности персонала — это показатель:

1. надежности работы персонала;

2. уровня трудовой дисциплины;

3. текучести кадров;

4. социально-психологического климата в коллективе;

5. коэффициента трудового вклада.

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

1. платить конкурентную заработную плату для привлечения и удержания специалистов;

2. платить такую заработную плату, которая отражает стоимость работы для предприятия на основе справедливости;

3. связать плату с качеством выполнения или результатом, чтобы награда была соизмерима с усилиями работника;

4. заверить работника, что его усилия будут поощрены соответствующей наградой;

5. платить заработную плату не менее прожиточного минимума.

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

1. власть, основанная на принуждении;

2. власть, основанная на вознаграждении;

3. традиционная или законная власть;

4. экспертная власть;

5. власть харизмы (влияние силой примера).

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

1. содержание (выполняемое группой специфическое, самостоятельное задание);

2. структура (порядок организации группы — распределение ролей его участников);

3. культура (разработанные группой основные допущения относительно способов восприятия мыслей и чувств во время выполнения задания);

4. процесс (способ взаимодействия работников при выполнении определенной задачи, например, процедура принятия решения в группе).

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

1. демократический;

2. авторитарный;

3. либеральный;

4. анархический;

5. нейтральный.;

35. Что не является задачей системы управления персоналом?

1. социально-психологическая диагностика персонала;

2. планирование потребности в кадрах;

3. анализ и регулирование групповых и личных взаимоотношений руководителя и подчиненных;

4. маркетинг кадров;

5. всё вышеперечисленное входит в задачи системы управления персоналом.

9.3. Оценочные средства

Критерии оценивания в форме экзамена:

Оценка	Критерии
«отлично»	Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей; Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Способен устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формулирует точные определения и толкования основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы.

	Самостоятельно и рационально использует справочные материалы, знаком с основной и дополнительной литературой, первоисточниками; Грамотно применяет систему условных обозначений, ориентируется в стандартах (нормативных актах, технических регламентах) сопровождающих ответ; использует для обоснования ответа собственные выводы из наблюдений и опытов; Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне.
«хорошо»	Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий, возможно, допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, в определениях понятий. Допускает неточности в трактовке научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов. Материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну-две несущественные ошибки и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя. В основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Способен применять полученные знания на практике, в том числе в видоизменённой ситуации. Способен выбрать адекватный метод (алгоритм, формулы) решения практических заданий и реализовать его. Грамотно анализирует полученные результаты. Соблюдает основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины;
«удовлетворительно»	Усвоил основное содержание учебного материала, но имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала. Материал излагает несистематизировано, фрагментарно, не всегда соблюдая логическую последовательность. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. Допускает ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определениях понятий, формулах, этапах алгоритмов. Не использует выводы и обобщения из собственных наблюдений и опытов или допускает ошибки при их изложении. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения практических заданий, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теории. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных формул, методов, способов расчета, требований нормативных актов (стандартов), допуская одну-две грубые ошибки

«неудовлетворительно»	Не раскрывает основное содержание материала. Не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу. При ответе на вопрос допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

Критерии оценивания в форме зачета:

Отметка *«зачтено»* выставляется обучающемуся, знающему программный материал, грамотно и по существу, излагающему его, который не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.

Отметка *«не зачтено»* выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.