МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**(ДГТУ)**

**Методические указания**

**по подготовке и написанию контрольной работы по дисциплине**

**«Управление персоналов в гостеприимстве и общественном питании»**

Ростов-на-Дону

2024

Согласно учебному плану студенты заочной формы обучения выполняют контрольную работу по дисциплине «Управление персоналов в гостеприимстве и общественном питании», которая приобщает обучающихся к творческой работе с источниками и литературой, развивает навыки самостоятельной работы. Работа носит исследовательский научный характер. Студенты должны продемонстрировать навыки аналитической деятельности, проведения обзора источников информации по теме контрольной работы, оформления справочного аппарата.

При написании контрольной работы студент не должен ограничиваться компиляцией фактов, простым пересказываем имеющихся точек зрения. Особое внимание следует уделить рассмотрению дискуссионных вопросов и проблем в управлении персоналом. Также следует избегать частого употребления в тексте цитат, загружать работу излишним количеством ссылок.

Цель выполнения контрольной работы для студента состоит в том, чтобы самостоятельно, на основе изучения литературы и знаний, полученных в ходе обзорных лекций и консультаций преподавателя, рассмотреть и изложить предложенные темы. Самостоятельная работа с источниками литературы поможет студентам приобрести определенный навык в обобщении и изложении материала по вопросам управленческой деятельности.

Контрольная работа носит реферативный характер. Написание реферата является одной из важных форм самостоятельной учебной деятельности. Реферат – это самостоятельное произведение, свидетельствующее о знании литературы по предложенной теме, ее основной проблематики, отражающее точку зрения автора на данную проблему, умение осмысливать явления жизни на основе теоретических знаний.

Контрольная работа одна из основных форм межсессионных заданий для студентов заочной формы обучения. Выполнение контрольной работы является итогом изучения студентами данной дисциплины.

Согласно учебному плану студент-заочник обязан выполнить одну контрольную работу. Тема контрольной работы выбирается студентом в соответствии с последней цифрой номера зачетной книжки. Например, если последняя цифра номера зачетки – 4, то студент может выбрать одну из тем под номерами 4 или 14, если последняя цифра – 0, то может быть выбрана тема под номером 10 или 20.

Структура контрольной работы включает три вопроса (в соответствии с вариантом).

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимую литературу как отечественных, так и зарубежных авторов. В работе могут быть использованы материалы реальных организаций (например, по месту работы студента), в этом случае ценность работы повышается.

**Вопросы к экзамену**

**по дисциплине**

**«Управление персоналов в гостеприимстве и общественном питании»**

1. Сущность менеджмента, правила управления на предприятии;
2. Принципы управления Анри Файоля;
3. Понятие и виды конфликтов на предприятии;
4. Основные производственные роли в коллективе и их характеристика;
5. Процесс проведения собеседования;
6. Перечень документов при приеме на работу;
7. Сущность миссии на предприятии;
8. Процесс контроля на предприятии;
9. Введение кадровой документации;
10. Формирование структуры предприятия;
11. Работа с клиентами;
12. Обустройство офисного помещения;
13. Современные тренды в гостеприимстве и общественном питании;
14. Визитная карточка городов России для туристов;
15. Понятие проблемы, алгоритм действий для ее решения.

**Этапы выполнения контрольной работы**

Выполнение контрольной работы – большая и серьезная работа, которая включает в себя несколько этапов:

1. Выбор темы контрольной работы по согласованию с преподавателем.
2. Ознакомление с содержанием темы по различным учебным пособиям, электронным ресурсам.
3. Подбор источников и специальной литературы по теме, их изучение, оформление выписок с комментариями, указанием страниц и выходных данных издания.
4. Составление плана работы с учетом нижеизложенных рекомендаций.
5. Написание текста контрольной работы: введение, содержание и заключение. Объем контрольной работы не должен превышать 20 машинописных страниц стандартного листа (14 шрифт, 1,5 интервал). Листы должны быть пронумерованы, начиная с третьего, и иметь поля не менее 2 см.
6. Составление списка использованной литературы.
7. Предоставление работы на факультет для регистрации и передачи преподавателю на проверку.
8. Защита контрольной работы.

**Структура контрольная работа включает следующие элементы:**

1. Титульный лист
2. Содержание / оглавление (главы, параграфы);
3. Введение. В этой части студент должен обосновать актуальность темы, представить уровень ее научной разработки, сформулировать цели и задачи исследования. Объем введения не должен превышать 2 страниц.
4. Основная часть. В ней излагается содержание темы, проведенная автором исследовательская работа. Рекомендуется разделить основную часть на 2–3 вопроса. Причем, каждая часть исследования должна быть логическим продолжением предыдущей. Все разделы основной части должны создать цельную картину всестороннего раскрытия темы. Недопустимы логические противоречия и фактические ошибки.
5. Заключение. Эта часть работы должна содержать выводы по теме согласно поставленным целям и задачам. Форма изложения в виде тезисов не должна сводиться к краткому пересказу основного содержания работы.  Объем – 1-2 страницы.
6. Приложение. Приложение не является обязательным элементом контрольной работы, его составление должно быть оправданным содержанием работы, материалы приложения должны иллюстрировать какие-либо выводы в работе. В приложение включаются статистические материалы, таблицы, копии документов, фото и др.
7. Литература (содержит список использованных источников).

**Темы контрольных работ**

1. Структура персонала и его основные группы по характеру трудовой функции на предприятиях гостеприимства и общественного питания.
2. Основные группы должностей на предприятиях гостеприимства и общественного питания. Содержание должностей инструкции.
3. Сущность кадрового менеджмента на предприятиях гостеприимства и общественного питания.
4. Планирование персонала, его основные этапы на примере предприятия гостеприимства и общественного питания.
5. Задачи кадровой службы предприятия гостеприимства и общественного питания. Основные принципы отбора кадров.
6. Особенности управления персоналом в фирмах США и Японии.
7. Сравнение американской и японской модели управления персоналом на предприятии.
8. Принципы управления персоналом США и Японии, которые можно рекомендовать для использования российскими менеджерами.
9. Формы и методы мотивации и стимулирования, побуждающие сотрудников формы к активной и эффективной работе.
10. Теория существования, связи и роста К. Альдерфера.
11. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
12. Теория приобретённых потребностей Мак Клелланда.
13. Теория двух фактов Ф. Герцберга.
14. Управление предприятия через взаимодействие человека и группы.
15. Внутриорганизационные конфликты, их классификация.
16. Основные способы решения конфликтов на предприятии.
17. Понятие лидерства и эффективности управления предприятиям. Теория лидерских качеств.
18. Основные стили руководства на предприятии по К. Левину.
19. Бизнес-процессы и способы их улучшения. Управление качества на предприятии.
20. Автоматизация и виртуализация современного управленческого процесса на предприятиях гостеприимства.
21. Инновационная модель организации структуры предприятия гостеприимства и общественного питания.

**Выбор темы контрольной работы**

Выполнение контрольной работы начинается с выбора темы работы. Заинтересованность автора в проблеме определяет качество работы и соответственно успешность ее защиты.      При определении темы контрольной работы нужно учитывать и ее информационную обеспеченность. С этой целью, во-первых, нужно проконсультироваться с преподавателем, а также можно обратиться к библиотечным каталогам, картотекам, библиотекарям, образовательным интернет – ресурсам.

Студенты чаще всего испытывают трудности при формулировании цели и задач работы, составлении плана, что приводит к нарушению структуры работы.

**Формулирование цели и задач реферата**

Выбрав тему контрольной работы и изучив литературу, необходимо сформулировать цель работы и составить план работы.

Цель – это осознаваемый образ предвосхищаемого результата. Возможно, формулировка цели в ходе работы будет меняться, но изначально следует ее обозначить, чтобы ориентироваться на нее в ходе исследования. Определяясь с целью дальнейшей работы, параллельно надо думать над составлением плана: необходимо четко соотносить цель и план работы.

Можно предложить два варианта формулирования цели:

1. Формулирование цели при помощи глаголов: исследовать, изучить, проанализировать, систематизировать, осветить, изложить (представления, сведения), создать, рассмотреть, обобщить и т.д.
2. Формулирование цели с помощью вопросов.

**Работа над планом**

Работу над планом контрольной работы необходимо начать еще на этапе изучения литературы. План – это точный и краткий перечень положений в том порядке, как они будут расположены в работе, этапы раскрытия темы. Черновой набросок плана будет в ходе работы дополняться и изменяться. Существует два основных типа плана: простой и сложный (развернутый). В простом плане содержание работы делится на параграфы, а в сложном на главы и параграфы.

При работе над планом реферата необходимо помнить, что формулировка пунктов плана не должна повторять формулировку темы (часть не может равняться целому).

**Работа над введением**

Введение – одна из составных и важных частей контрольной работы. При работе над введением необходимо опираться на навыки, приобретенные при написании изложений и сочинений. Введение, как правило, составляет 2 страницы. Введение обычно содержит вступление, обоснование актуальности выбранной темы, формулировку цели и задач работы, краткий обзор литературы и источников по проблеме, историю вопроса и вывод.

**Вступление –**это 1-2 абзаца, необходимые для начала. Желательно, чтобы вступление было ярким, интригующим, проблемным, а, возможно, тема контрольной работы потребует того, чтобы начать, например, с изложения какого-то определения, типа «Библиотечные кадры – это…».

**Обоснование актуальности выбранной темы - э**то, прежде всего, ответ на вопрос: «почему я выбрал(а) эту тему реферата, чем она меня заинтересовала?». Можно и нужно связать тему реферата с современностью.

**Краткий обзор литературы и источников по проблеме** – в этой части работы над введением необходимо охарактеризовать основные источники и литературу, с которой автор работал, оценить ее полезность, доступность, высказать отношение к этим книгам.

**Вывод –**это обобщение, которое необходимо делать при завершении работы над введением.

**Требования к содержанию контрольной работы**

При раскрытии **основных вопросов** необходимо обеспечить их полное соответствие формулировкам плана. Каждый раздел основной части должен завершаться краткими выводами. Кроме того, теоретические положения и выводы должны подкрепляться **практическими примерами.**

Содержание работы должно соответствовать теме, полно ее раскрывать. Все рассуждения нужно аргументировать. Следует стремиться к тому, чтобы изложение было ясным, простым, точным и при этом выразительным. При изложении материала необходимо соблюдать общепринятые правила:

* не рекомендуется вести повествование от первого лица единственного числа (такие утверждения лучше выражать в безличной форме);
* при упоминании в тексте фамилий обязательно ставить инициалы перед фамилией;
* каждая глава (параграф) начинается с новой строки;
* при изложении различных точек зрения и научных положений, цитат, выдержек из литературы, необходимо указывать источники, т.е. приводить ссылки.

**Правила оформления ссылок**

В контрольной работе сведения об использованной литературе приводятся чаще всего в квадратных или круглых скобках после слов, к которым относятся. В скобках сначала указывается номер книги или иного источника  информации в списке литературы, а затем через запятую страница. Примеры: (1, с.145); [4, с.38].

**Работа над заключением**

Заключение – самостоятельная часть контрольной работы, оно не должно содержать новых фактических данных. В нем обобщается содержание работы, делаются четкие выводы по всей теме.

Заключение должно содержать:

* основные выводы в сжатой форме;
* оценку полноты и глубины решения тех вопросов, которые вставали в процессе изучения темы.

Объем 1-2 компьютерных листа формата А4.

**Оформление приложения**

Приложение помещается после заключения и включает материалы, дополняющие основной текст работы. Это могут быть таблицы, схемы, фрагменты источников, иллюстрации, фотоматериалы, словарь терминов, афоризмы, изречения, рисунки и т.д.

Примеры оформления:

Приложение 1. Структура системы управления МБ. Схема.

В тексте контрольной работы необходимо делать примечания. Пример: (см. приложение 1).

**Правила оформления библиографических списков (литература)**

В конце работы нужно указать список литературы, использованной студентом для написания контрольной, включая электронные издания, при этом следует использовать преимущественно литературу последних лет издания, не менее пяти наименований. Список источников должен быть оформлен в алфавитном порядке с указанием фамилии автора, полного названия источника, выходных данных (место, год издания, ссылка на соответствующий Интернет-сайт для электронных источников).

Список использованных источников литературы оформляется в полном соответствии с требованиями ГОСТа 7 Р 7.0.100 – 2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления; он должен содержать не менее 15 источников.

В списке источники должны располагаться в следующем порядке:

1. Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
2. Указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
3. Постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
4. Иные нормативные правовые акты;
5. Иные официальные материалы (резолюции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
6. Монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
7. Иностранная литература;
8. Интернет-ресурсы.

**Требования к оформлению контрольной работы**

ТЕКСТ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ДОЛЖЕН БЫТЬ ОТПЕЧАТАН НА КОМПЬЮТЕРЕ ЧЕРЕЗ ПОЛТОРА МЕЖСТРОЧНЫХ ИНТЕРВАЛА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ШРИФТА TIMS NEW ROMAN CYR № 14, ВЫРАВНИВАНИЕ ПО ШИРИНЕ. Приблизительный объем контрольной работы должен составлять 10-15 страниц. При оформлении контрольной работы следует придерживаться следующих правил (в дополнение к вышеуказанным):

* заголовки следует набирать 14 шрифтом (выделять полужирным);
* межстрочный интервал - полуторный;
* разрешается интервал между абзацами;
* отступ в абзацах 1,25 см.;
* поля: левое 3 см., правое – 1,5 см., верхнее и нижнее - 2 см.;
* нумерация страницы - сверху посередине листа;
* объем контрольной работы 13 -15 страниц. Текст только на одной странице листа.

Контрольная работа должна быть выполнена в сроки, предусмотренные учебным планом. Контрольная работа сдаётся в деканат и отдаётся на проверку преподавателю данной дисциплины после ее регистрации.

Контрольная работа должна быть написана и представлена на проверку за месяц до начала экзаменационной сессии или зачётной недели, чтобы в случае замеченных ошибок студент мог их исправить и представить на проверку.

**Порядок защиты контрольной работы**

При выполнении всех требований, предъявляемых к контрольной работе, студент получает положительную рецензию, работа рекомендуется к защите. Все замечания, указанные в рецензии, необходимо учесть, то есть внести дополнения и изменения к основному тексту на дополнительных листах. На защите контрольной работы или зачёте студент представляет экзаменатору свою контрольную работу, рецензию и текст дополнений.

Если контрольная работа не соответствует изложенным выше требованиям, то она не засчитывается. Студент обязан переработать ее полностью или отдельные разделы в соответствии с полученными замечаниями. Сроки представления контрольной работы при этом не изменяются.

Защита контрольной работы проводится в виде собеседования по теме контрольной работы, т.е. студент должен знать содержание своей работы и уметь внятно и четко его изложить при устном ответе. Основными этапами защиты контрольной работы являются:

1. Краткое сообщение студента, характеризующее задачи работы, ее актуальность, полученные результаты, вывод и предложения.
2. Ответы студента на вопросы преподавателя.
3. Отзыв руководителя о качестве выполнения работы.

Студенты, получившие зачет за выполненную контрольную работу, допускаются к сдаче зачёта по дисциплине. Результаты собеседований засчитываются преподавателем при выставлении зачетов по итогам работы студентов в период зачетно-экзаменационной сессии.