

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Балахнинский технический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

Балахна

2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; - определять этапы решения задачи; - составить план действия; - определить необходимые ресурсы; 	<ul style="list-style-type: none"> - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	<ul style="list-style-type: none"> - выстраивать траектории профессионального и личностного развития 	<ul style="list-style-type: none"> - возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами 	<ul style="list-style-type: none"> - психология коллектива
ПК 1.1.	<ul style="list-style-type: none"> - планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы 	<ul style="list-style-type: none"> - методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.1.	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, 	<ul style="list-style-type: none"> - структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.1.	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; - планировать и прогнозировать; 	<ul style="list-style-type: none"> - структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; - функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	<ul style="list-style-type: none"> - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной 	<ul style="list-style-type: none"> - правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между

	ответственности работников службы; - организовывать процесс работы службы;	сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 3.2.	- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; - рассчитывать нормативы работы горничных;	- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу
ПК 4.2.	- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	- критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - критерии и показатели качества обслуживания
ПК 4.3.	- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01- ОК 04, ОК 07, ОК 12, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3, ЛР 01-15.

Общие компетенции

- ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
- ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Профессиональные компетенции

- ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
- ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
- ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине,	ЛР 5

принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	ЛР 13
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Выполняющий профессиональные навыки гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации	ЛР 14

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	108
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	90
в том числе:	
теоретическое обучение	54
практические занятия	36
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация: Экзамен	12

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	1.Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин	2	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		8	
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала 1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала 1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц 2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	2	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала 1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. 2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
	Тематика практических занятий	2	
	1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		58	
Тема 2.1. Особенности	Содержание учебного материала 1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.	2	

менеджмента в индустрии гостеприимства	Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	2	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14
	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. 2. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	6	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		
	2. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.		
	3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		
	4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.		
	5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.		
	1. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
	2. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.		

	3. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		
	4. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива		
	5. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы		
	Тематика практических занятий	12	
	1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
	2. Составление графиков выхода на работу	2	
	2. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)	2	
	4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Содержание учебного материала	8	
	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.		ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3
	2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		ЛР 01-14

	3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.		
	4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		
	Тематика практических занятий		
	1. Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала	6	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14
	1. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).		
	2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.		
	3. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.		
	Тематика практических занятий		
	1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)	4	
	2. Деловая игра «Производственное совещание»		
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	6	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3
	1. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.		

	<p>2.Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.</p> <p>3.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.</p> <p>Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций</p> <p>Тематика практических занятий</p> <p>1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)</p> <p>2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.</p>		ЛР 01-144
		4	
Самостоятельная работа по разделу 2.		6	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		32	
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	Содержание учебного материала	4	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14
	1.Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.		
	2. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	4	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2;
	1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности		

	работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		4.3 ЛР 01-14
	Тематика практических занятий	4	
	1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. 2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	2	ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	4	
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.		
	2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала	2	
	1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		
Самостоятельная работа по разделу 3.		4	
Всего:		108	
Промежуточная аттестация: Экзамен			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием: Рабочее место преподавателя, парты ученические, стулья ученические, доска учебная, шкафы для хранения раздаточного дидактического материала, мультимедийные пособия.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийный проектор, экран, персональные компьютерами с выходом в сеть интернет со специализированным программным обеспечением, принтер, сканер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе (в случае наличия)

3.2.1. Печатные издания

1. М.В.Полевая, А.Н.Третьякова Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе - М.: Издательский центр «Академия», 2021

3.2.3. Дополнительные источники

1. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса Frontdesk.ru [Электронный ресурс]. URL: <https://www.frontdesk.ru/>

2. Федерация рестораторов и отельеров России [Электронный ресурс]. URL: <https://frio.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	ОК, ПК, ЛР	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; правила поведения в конфликтных ситуациях; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг</p>	<p>ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14</p>	<p>Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов</p>	<p>Текущий контроль при проведении: Письменный/ устный опрос Тестирование</p> <p>Промежуточная аттестация в форме экзамена в виде: -письменных/ устных ответов, -тестирования</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в</p>	<p>ОК01,03,04 ПК 1.1; 1.2, 1.3 2.3;3.1; 3.2; 3.3; 4.1; 4.2; 4.3 ЛР 01-14</p>	<p>Оценка процесса Оценка результатов Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<p>материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы</p>			
--	--	--	--