

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

*Внесены изменения в соответствии
с Приказом Минпросвещения России
от 1 сентября 2022 г. N 796 в части ОК,
обновлена литература*

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей
43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 11 от «13» июня

р.п. Красные Баки
2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе* разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) *43.02.14 Гостиничное дело*

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик Н.Ю. Торопова, преподаватель

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол №1 от 31 августа 2022г.

Председатель: Дубицкая / Ю.С. Дубицкая/

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	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 03	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	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 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
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 стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
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 3.3.	контролировать выполнение 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 4.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
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;

Личностные результаты реализации программы воспитания

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)
ЛР 2	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 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 12	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
ЛР13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР15	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 16	Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	В том числе практической подготовки
Максимальная учебная нагрузка (всего)	164	-
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	140	-
теоретическое обучение	102	-
лабораторные работы	-	-
практические занятия	36	-
контрольные работы	2	-
курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6	-
в том числе:		
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-	-
Самостоятельная работа по оформлению отчета по практическим работам	6	-
Консультации	12	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	В том числе практической подготовки	Уровень освоения	Осваиваемые элементы компетенций и личностных результатов
1	2	3	4	5	6
Введение	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 дисциплине	1		1	ОК 01 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		9			
Тема 1.1. История развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	1		2	ОК 01 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16
	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.				
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16
	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.				
Тема 1.3. Гостиничные услуги	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16 ПК. 1.3. ПК. 3.3. ПК. 4.3.
	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.				
	Тематика практических занятий	4			

	Практическая работа 1. Характеристика средств размещения в гостиничной индустрии. Практическая работа 2. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения различных классов				
Раздел 2. Система управления средствами размещения		22			
Тема 2.1. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	6		2	ОК 01 ЛР 2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	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. Организационная среда. 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			2	
Тема 2.2. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13-ЛР 16 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент». Цели и задачи управления гостиничным предприятием				
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	6		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16 ПК 1.1. ПК 3.1.
	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала: функции, контроль.				

	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы				ПК 4.1.
Тема 2.4. Виды организационных структур управления гостиничным и комплексами	Содержание учебного материала	6		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Виды разделения труда (горизонтальное, вертикальное) Организационная структура управления. Задачи, принципы построения организационной структуры. Основные принципы построения организационной структуры. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структуры управления их характеристика, преимущества и недостатки. Дивизионная структура управления, матричная структура управления их характеристика, преимущества и недостатки..				
	Тематика практических занятий	2			
Практическая работа 3. Изучение типов организационных структур, их преимуществ и недостатков и составление схем организационных структур управления					
Раздел 3. Система управления персоналом гостиницы		18			
Тема 3.1. Цели, функции и методы управления персоналом	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13-ЛР 16 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Взаимодействие подразделений. Методы управления (понятие и характеристика основных методов управления)				
Тема 3.2. Организационная структура гостиницы	Содержание учебного материала	6		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16
	1. Основные задачи организационной структуры. Разделение на уровни и департаменты. 2. Состав и характеристика департамента номерного фонда, департамента производства питания и напитков, департамента маркетинга и продаж, департамента управления человеческими ресурсами, финансового департамента,				

	инженерной службы, службы 3. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.				ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
Тема 3.3. Кадровое планирование	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Кадровая политика: понятие, структура. Цель кадрового планирования. Основные направления и виды кадрового планирования				
	Тематика практических занятий	6			
Практическая работа 4. Построение организационной структуры департамента в соответствии с поставленными задачами Практическая работа 5-6. Составление запроса на комплектование штата и определение числа обслуживающего персонала в гостинице.					
Раздел 4. Набор, адаптация и оценка персонала		26			
Тема 4.1. Подбор персонала	Содержание учебного материала	6		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13-ЛР 16 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	1. Основные этапы набора кадров. Стратегии набора кадров. Квалификация работника (уровни квалификации) 2. Источники привлечения персонала (внутренние и внешние). Оценка и отбор персонала				
Тема 4.2. Адаптация персонала	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12 -ЛР 16 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	Адаптация персонала (определение, цели и виды)				
	Оценка уровня подготовленности новичка. Программа адаптации				
Тема 4.3. Деловая	Содержание учебного материала	6		2	ОК 01 ОК 03
	1. Деловая оценка персонала (определение и цели)				

оценка персонала	2. Аттестация. Отличительные особенности. Процедура аттестации (этапы аттестации). Формы решения аттестационной комиссии. Оценка персонала (основные направления).				ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16
	Тематика практических занятий	8			ПК 1.3. ПК 2.3. ПК.3.3 ПК 4.3
	Практическая работа 7-8. Изучение трудовых действий, умений и знаний (функциональных обязанностей) сотрудников гостиницы Практическая работа 9. Составление и оформление анкеты кандидата на работу. Практическая работа 10. Составление оценочного листа				
	Повторение и обобщение пройденного материала Контрольная работа	1 1		3	
Раздел 5. Обучение и развитие персонала		18			
Тема 5.1. Обучение персонала	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК 2.3. ПК.3.3 ПК 4.3
	1. Основные принципы повышения квалификации. Этапы организации профессионального обучения. 2. Методы обучения персонала (деление на группы и виды)				
Тема 5.2. Особенности работы с кадровым резервом	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.3.3 ПК 4.3
	Кадровый резерв. Цели работы с кадровым резервом. Типологии кадрового резерва. Принципы формирования кадрового резерва Этапы работы с кадровым резервом. Программы подготовки кадрового резерва				
Тема 5.3. Виды и этапы карьеры	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Карьера (определение, направления). Основные типы карьеры руководителей. Этапы карьеры.				

	Характеристика факторов, сдерживающих развитие карьеры				ПК.3.3 ПК 4.3
Тема 5.4. Управление карьерой	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.3.3 ПК 4.3
	Составные части управления карьерой (планирование, обучение, консультирование и согласование)				
	Тематика практических занятий	8			
Практическая работа 11. Составление программ обучения сотрудников гостиницы Практическая работа 12. Составление плана тренинга Практическая работа 13. Проведение тренингов. Практическая работа 14. Составление плана развития своей карьеры на ближайшие 10 лет.					
Раздел 6. Управление мотивацией персонала гостиницы		24			
Тема 6.1 Основные теории мотивации и их применение в управлении персоналом	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1
	Мотивация (определение, виды, основные теоретические подходы к изучению мотивации) Содержательная теория мотивации А. Маслоу. Теория потребностей К. МакКлелланда Теория двух факторов К. Герцберга Процессуальные теории мотивации (теория ожидания В. Врума) Теория справедливости С. Адамса. Теория Л. Портера- Э. Лоулера				
Тема 6.2. Материальное и нематериальное стимулирование труда	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.1.2 ПК.3.2 ПК.4.2
	Стимулирование (определение, общий порядок применения мер поощрения и наказания). Виды стимулирования труда (материальные, нематериальные) Творческие стимулы. Факторы демотивации и рекомендации по их предотвращению.				
Тема 6.3.	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01

Роль корпоративной культуры в организации работы и мотивации персонала	Культура, корпоративная культура (определение, цель, функции). Основные аспекты влияния корпоративной культуры на управление персоналом. Свойства корпоративной культуры. Классификация корпоративной культуры. Основные типологии корпоративной культуры. Основные элементы организационной культуры компании.				ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1
	Тематика практических занятий	6			
	Практическая работа 15. Разработка систем материального стимулирования сотрудников службы номерного фонда гостиницы Практическая работа 16. Проведение анализа основных составляющих корпоративной культуры гостиницы и разработка плана формирования корпоративной культуры в новой гостинице Практическая работа 17. Составление стандартов обслуживания гостиницы.				
Тема 6.4. Контроль	Содержание учебного материала Контроль. Понятие и этапы контроля. Виды контроля. Технология и правила контроля. Виды контроля. Контроль качества предоставления услуг в гостиницах	6		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.1.3 ПК.2.3 ПК.3.3
Раздел 7. Управление организационным поведением и координация деятельности персонала		22			
Тема 7.1 Характеристика коллектива	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4
	1. Гостиничное предприятие, как социальный объект. Характеристика формальных и неформальных групп. Основные функции трудового коллектива				
	2. Социально-психологический климат в коллективе.				

	Косвенные признаки оценки атмосферы в рабочем коллективе. Факторы, определяющие эффективность формирования социально-психологического климата в коллективе.				ЛР 12-ЛР 16 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1
Тема 7.2. Руководство и лидерство	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.3.1 ПК.4.1
	1. Понятия «руководитель» и «лидер». Теории лидерства. Виды лидерства (формальный, и неформальный) 2. Влияние и власть в организации. Характеристика специальных навыков успешного руководителя. Критерии управленческой эффективности. Самоменеджмент (характеристика, цель)				
Тема 7.3. Управленческие решения и контроль их исполнения	Содержание учебного материала	2		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.3.1 ПК.4.1
	Управленческое решение (определение, виды, требования, предъявляемые к ним; этапы разработки и условия эффективности управленческих решений. Уровни принятия решений.				
Тема 7.4. Коммуникации и стиль руководства	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 4 ЛР 12-ЛР 16 ПК.3.1 ПК.4.1
	1.Обязанности сотрудника (формальные, неформальные). Стили руководства (характеристика) 2.Коммуникация (определение, типы коммуникаций) Составляющие коммуникационного процесса. Коммуникативный канал, коммуникативная деятельность Управленческая информация и барьеры (определение, классификация). Источники управленческой информации.				
Тема 7.5. Конфликты в коллективе	Содержание учебного материала	4		2	ОК 01 ОК 04 ЛР 2 ЛР 13-ЛР 16 ПК 1.2. ПК 2.2.
	Конфликт (определение, стадии развития конфликта, типы конфликтов. Методы управления конфликтом. Стили поведения в конфликтах				
	Тематика практических занятий Практическая работа 18. Анализ практических ситуаций	2			

	Обобщение и повторение пройденного материала	1			ПК 3.2.
	Контрольная работа	1			ПК 4.2.
Самостоятельная работа		6			
Консультации		12			
Промежуточная аттестация: экзамен		6			
Всего:		164			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Менеджмента и управления персоналом».

Оборудование учебного кабинета:

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература

Полевая М.В., Третьякова А.Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник / под редакцией М.В. Полевой.- М.: Издательский центр «Академия», 2019

Дополнительная литература

Казначевская, Г. Б., Менеджмент : учебник / Г. Б. Казначевская. — Москва : КноРус, 2023. — 240 с. — ISBN 978-5-406-11318-9. — URL: <https://book.ru/book/948590>

Практический курс менеджмента : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17661-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533498>

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / И. Г. Шутова, Д. Х. Година, Ю. Н. Бузина [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. — URL: <https://book.ru/book/944077>

Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18492-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535154>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	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>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - практических работ - тестирования; - контрольных работ <p>Промежуточная аттестация в форме экзамена в виде: устных ответов</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 материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций,</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям; <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене

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	регламентов Рациональность действий и т.д.	
--	---	--

Личностные результаты реализации программы воспитания	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2	3
ЛР 2 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	сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении; проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону; участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям; Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене
ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям; Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене
ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей;	проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита

<p>демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	<p>социально-экономической действительности</p>	<p>отчетов по практическим занятиям; Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене</p>
<p>ЛР 13 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности</p>	<p>конструктивное взаимодействие в учебном коллективе; – демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; – готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям; Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене</p>
<p>ЛР 14 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности</p>	<p>демонстрация интереса к будущей профессии; положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; проявление высокопрофессиональной трудовой активности участие в исследовательской и проектной работе; – участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям; Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене</p>
<p>ЛР 15 Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении</p>	<p>оценка собственного продвижения, личностного развития; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; проявление</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям;</p>

общественных, государственных, общенациональных проблем	высокопрофессиональной трудовой активности; участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах	Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене
ЛР 16 Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности	проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям; Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене