

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

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2021 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(и): Н.Ю. Горопова , преподаватель

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм протокол №1 от «30» августа 2021 г.

Председатель: *Дубицкая* /Ю.С. Дубицкая /

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 15 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ... | 16 |

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; |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | <i>Объем часов</i> | <i>В том числе практической подготовки</i> |
|---|---------------------------|---|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 164 | - |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 140 | - |
| теоретическое обучение | 100 | - |
| лабораторные работы | - | - |
| практические занятия | 36 | - |
| контрольные работы | 4 | - |
| 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 |
|--|--|-------------|-------------------------------------|------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 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 |
| Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства | | 9 | | | |
| Тема 1.1. История развития гостиничного дела | Содержание учебного материала | 1 | | 2 | ОК 01 |
| | 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 |
| | 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 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 | | 24 | | | |
| Тема 2.1. Теоретические и методологические основы управления | Содержание учебного материала | 6 | | 2 | ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. |
| | 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 | ПК 3.1. ПК 4.1. |
| Тема 2.2. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства | Содержание учебного материала | 2 | | 2 | ОК 01 ОК 04 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 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. |
| | 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 | | | | |
| Тема 2.4. Виды организационных структур управления гостиничными комплексами | Содержание учебного материала | 6 | | 2 | ОК 01 ОК 04 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 | 4 | | | |
| Практическая работа 3. Изучение типов организационных структур, их преимуществ и недостатков и составление схем организационных структур управления Практическая работа 4. Определение потребности службы в материальных ресурсах | | | | | |
| Раздел 3. Система управления персоналом гостиницы | | 16 | | | |
| Тема 3.1. Цели, функции и методы управления персоналом | Содержание учебного материала | 2 | | 2 | ОК 01 ОК 04 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 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. |
| | 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. | | | | |
| Тема 3.3. Кадровое планирование | Содержание учебного материала | 4 | | 2 | ОК 01 ОК 04 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 5. Построение организационной структуры департамента в соответствии с поставленными задачами Практическая работа 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 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 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 оценка персонала | Содержание учебного материала | 6 | | 2 | ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.3. ПК 2.3. ПК.3.3 ПК 4.3 |
| | 1. Деловая оценка персонала (определение и цели) | | | | |
| | 2. Аттестация. Отличительные особенности. Процедура аттестации (этапы аттестации). Формы решения аттестационной комиссии. Оценка персонала (основные направления). | | | | |
| | Тематика практических занятий | 8 | | | |
| | 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 менеджера отдела маркетинга | | | | |
| | Контрольная работа | 2 | | 3 | |
| Раздел 5. Обучение и развитие персонала | | 18 | | | |
| Тема 5.1. Обучение персонала | Содержание учебного материала | 4 | | 2 | ОК 01 ОК 03 ОК 04 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 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 ПК.3.3 ПК 4.3 |
| | Карьера (определение, направления). Основные типы карьеры руководителей. Этапы карьеры. Характеристика факторов, сдерживающих развитие карьеры | | | | |
| Тема 5.4. Управление карьерой | Содержание учебного материала | 2 | | 2 | ОК 01 ОК 03 ОК 04 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 12-13. Составление плана тренинга 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 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 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. Роль корпоративной культуры организации работы и мотивации персонала | Содержание учебного материала | 4 | | 2 | ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1 |
| | 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. | | | | |
| | 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 Контроль | 6.4. 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 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 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1 |
| | 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. | | | | |
| Тема 7.2. Руководство и лидерство | Содержание учебного материала | 4 | | 2 | ОК 01 ОК 03 ОК 04 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 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 | Содержание учебного материала | 4 | | 2 | ОК 01 ОК 03 ОК 04 |
| | 1. Обязанности сотрудника (формальные, неформальные). Стили руководства (характеристика) | | | | |

| | | | | | |
|---|--|------------|--|---|--|
| руководства | 2.Коммуникация (определение, типы коммуникаций) Составляющие коммуникационного процесса. Коммуникативный канал, коммуникативная деятельность Управленческая информация и барьеры (определение, классификация). Источники управленческой информации. | | | | ПК.3.1 ПК.4.1 |
| Тема 7.5. Конфликты в коллективе | Содержание учебного материала | 4 | | 2 | ОК 01 ОК 04 ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. |
| | Конфликт (определение, стадии развития конфликта, типы конфликтов. Методы управления конфликтом. Стили поведения в конфликтах | | | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | | | |
| | Практическая работа 18. Анализ практических ситуаций Контрольная работа | 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, 2017 [Электронный ресурс] - [http:// www.academia-moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

Дополнительная литература

Драчева Е.Л. Менеджмент: учебник для студ. Учреждений сред. проф. Образования / Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304 с.

Кузнецов Ю.В. Менеджмент. Практикум: учеб. пособие для СПО / под редакцией Ю.В. Кузнецова. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 246 с.

Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Усов В.В.- 15-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018.- 432 с.

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> <p>- письменного/устного опроса; - практических работ -тестирования; -контрольных работ</p> <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> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям;</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>- экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>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> | <p>регламентов Рациональность действий и т.д.</p> | |
|---|---|--|