

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело"(Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 N 44974) и примерной программы учебной дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле.

Содержание программы реализуется в процессе освоения программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик : ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум»

Разработчик: Емельянова Л.О.-преподаватель специальных дисциплин.

# СОДЕРЖАНИЕ

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

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# Область применения программы учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности

43.02.14 Гостиничное дело.

# 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 длярешения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональнойдеятельности. |
| ОК 3 | выстраивать траектории профессионального и личностного развития | возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 4 | 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 номерногофонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; |
| 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 номерногофонда в материальных ресурсах и персонале; |
| 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 1.2. | проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать системустимулирования и дисциплинарной | правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессефункционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ответственности работников службы; организовывать процесс работыслужбы; | между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками иподрядчиками). |
| ПК 3.2. | организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услугсотрудниками 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 службахгостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; |
| ПК 2.3. | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентовразличных служб гостиницы | критерии и показатели качестваобслуживания; 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 экстремальнойситуации; | принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания иэксплуатации 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 повышениюэффективности сбыта гостиничного продукта; | критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; |

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы** | 100 |
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем , в том числе | 100 |
| теоретическое обучение | 50 |
| лабораторные работы |  |
| практические занятия | 50 |
| **Самостоятельная работа** |  |
| **Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета** |  |

* 1. **Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Осваиваемые элементы компетенций** |
| **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** |  |  |
| **Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела** | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| **1.** Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. |
| **Тема1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом** | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| **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 их стандартизация** | **Содержание учебного материала** | **2** | **1.2.****2.2.****3.2.****4.2.** |
| **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** | 2 |
| 1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения. |
| **Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения** |  |  |
| **Тема 2.1.****Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| **1.** Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием |
| **Тема 2.2.** | **Содержание учебного материала** |  | ПК 4.2. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Теоретические и методологические основы управления** | **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. | 22 |  |
| **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** | **2****2****2****2****2**  | ОК 04ПК 1.1.ПК 3.1.ПК 4.1.ПК 3.2.,ПК 4.2.ПК 2.3.ПК 3.3.ПК 4.3. |
| **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. Сущностьделегирования. 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. |
| **5.** Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно- штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. |
| **6.** Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. |
| **7.** Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности. |
| **8.** 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 | 2 |  |
| **9.** 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 (структурногоподразделения) 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** | **2****2****2** | ПК 3.2.ПК 4.2. |
| 1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущегоинструктажа подчиненных. |
| 2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. |
| 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** | **2** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1. Решение ситуационных задач на стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников |  |  |
| **Тема 2.5. Связующие процессы в управлении** | **Содержание учебного материала** | **2****2****2****2** | ОК 1 |
| ***1.*** Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решения. 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 впрофессиональной 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** | **2****2** |
| ***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) |
| 2. Деловая игра «Производственное совещание» |
| **Тема 2.6. Управление организационным поведением** | **Содержание учебного материала** | **2****2** | ОК 01ОК 03ОК 04 |
| ***1.***Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности иответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы. |
| 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. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 3.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций | 22 |  |
| **Тематика практических занятий** | **2****2** |
| 1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития) |
| 2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. |
| **Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия** |  |  |
| **Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.** | **Содержание учебного материала** | **2****2** | ПК 1.2.ПК 2.2.ПК 3.2.ПК 4.2. |
| **1.** 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. 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** | **2****2** | ПК 1.2., ПК2.2.ПК 3.2., ПК4.2. **ОК 04** |
| 1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. |
| 2. 2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров. |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1.Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2.Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы | **2** |  |
| **Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах** | **Содержание учебного материала** | **2** | ПК 1.1., ПК2.1.ПК 3.1., ПК4.1. |
| 1. 1.Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок. |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| **1.** 1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице |
| **Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **2****2** | ПК 1.3.ПК 2.3.ПК 3.3.ПК 4.3. |
| 1. 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 структурногоподразделения. Методика оценки качеств менеджера. |
| 2. 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** | ПК 1.2.ПК 2.2.ПК 3.2.ПК 4.2. |
| 1. 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 вгостиничном 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 |
| **Всего:** | **100** |  |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* 1. Для реализации программы учебной дисциплины менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе предусмотрен

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

-учебные места по количеству обучающихся,

* рабочее место преподавателя,
* интерактивная доска (учебная доска),
* технические средствами обучения:
* персональные компьютеры,
* мультимедийное оборудование.

# Информационное обеспечение реализации программы

* + 1. **Печатные издания**

Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе.

Учебник

для студ. учреждений среднего проф. Образования.-М.: Издательский центр

«Академия», 2018 г.

# Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
4. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
5. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
6. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
7. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
9. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
10. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
12. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
13. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
14. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

15. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" от 05.02.2018 N 16-

# Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru/)
2. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>-

Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе».

Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины** | Характеристикидемонстрируемых знаний 75% правильных ответов | Тестирование Устный опросисследовательские и проектные работылюбого типа;работа по индивидуальномузаданию (направлению, траектории, стратегии, программе);поиск в социальных сетях способов решения задач профессиональнойдеятельности, применительно к различным контекстам*;* |
| 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 управлениягостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; правила поведения вконфликтных 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 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень умений, осваиваемых в рамках****дисциплины** | Оценка процесса Оценка результатов | Оценка результатов выполненияпрактической работы |
| распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраиватьтраектории 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; выстраивать систему стимулирования идисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услугсотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оцениватьэффективность работы службы | Экспертная оценкавыполнения ситуационных задач | задания на упорядочение информации(выстраивание логических, причинно- следственных связей, хронологическое упорядочение,ранжирование);задания, связанные с интерпретацией, анализом и обобщениеминформации, полученной из первоисточников или из учебных материалов; |