бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна» от 31.08.2022 № 580

от 22.06.2023 № 514

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Вологда

2023Рабочая программа учебного предмета ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрена и рекомендована к использованию в образовательном процессе предметной цикловой комиссией БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол №1 от 31.08.2022 г., Протокол № 11 от 13.06.2023

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины | 4 |
| 1. Структура и содержание учебной дисциплины | 7 |
| 1. Условия реализации программы учебной дисциплины | 15 |
| 1. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины | 16 |
|  |  |

**1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

**1.1. Область применения рабочей программы**

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

**1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле относится к общепрофессиональному циклу.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам 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 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 номерного фонда); 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 номерного фонда 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 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 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; |

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках дисциплины

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| 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 |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках дисциплины

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников 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 работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

**1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

Объем образовательной программы – 112часов,

в том числе:

* работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 100 часов,
* внеаудиторная самостоятельная работа – 12 часов.

**1.5. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие технологии: проблемного обучения, технология развития критического мышления, технология личностно-ориентированного обучения и воспитания.

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем**  **часов** |
| **Объем образовательной программы** | 112 |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | 100 |
| теоретическое обучение | 64 |
| практические занятия (если предусмотрено) | 36 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | 12 |
| курсовая работа (проект) (если предусмотрено) |  |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** |  |

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

| **Наименование**  **разделов и тем** | **Содержание учебного материала и**  **формы организации деятельности обучающихся** | **Объем**  **часов** | **Уровень освоения** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |  |
| Тема 1.  Сущность и характерные черты современного менеджмента. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства | **Содержание** | **5** |  |
| 1.Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий. | 2 | 1 |
| 2. Основные аспекты менеджмента. Деятельность менеджера. | 1 |
| 3.Специфика менеджмента в России. Особенности современного менеджмента индустрии гостеприимства. | 2 | 2 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №1.** Эволюция управленческой мысли. История развития менеджмента. Анализ школ управления. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №2.** Анализ зарубежного опыта менеджмента. | 1 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **1** |  |
| Современные концепции управления персоналом. | 1 | 2 |
| Тема 2. Организация и её признаки и законы.  Внешняя и внутренняя среда организации | **Содержание** | **4** |  |
| 1.Понятие организации, ее основные признаки. | 3 | 1 |
| 2.Внешняя среда организации, её структура: среда прямого и косвенного воздействия. | 2 |
| 3. Внутренняя среда организации, её составляющие. | 2 |
| **Практические занятия** | **1** |  |
| **Практическое занятие №3.** Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия. | 1 | 2 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **1** |  |
| Тема 1.2. Сущность, цели и задачи управления персоналом организации. | 1 | 2 |
| Тема 3.  Цикл менеджмента.  Планирование как функция менеджмента | **Содержание** | **7** |  |
| 1.Цикл менеджмента. Характеристика основных функций менеджмента. | 2 | 1 |
| 2.Сущность и этапы планирования. Общие правила эффективного планирования. Содержание и виды планирования. Принципы планирования. | 3 | 2 |
| 3.Миссия организации. Требования к разработке миссии организации. | 2 |
| 4. Цель как важнейшая характеристика менеджмента. Виды целей. Методика разработки целей, понятие «дерево целей». | 3 |
| **Практические занятия** | **3** |  |
| **Практическое занятие №4.** Разработка плана работы для руководителя (подразделения) гостиничного предприятия. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №5.** Разработка миссии предприятия. Построение «дерева целей». | 2 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **1** |  |
| Организация работы персонала современного гостиничного предприятия. | 1 | 2 |
| Тема 4.  Организация как функция менеджмента | **Содержание** | **4** |  |
| 1.Организация работы предприятия. Понятие и сущность организационных структур управления. Звенья и уровни организационной структуры. | 2 | 2 |
| 2. Линейная, штабная, функциональная, матричная организационные структуры управления. | 3 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №6.** Анализ организационных структур организаций различных организационно-правовых форм. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №7.** Разработка эффективной структуры управления гостиничным предприятием и выбор оптимального варианта | 1 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **1** |  |
| Нормативно- правовое регулирование организации работы персонала в гостинице. | 1 | 2 |
| Тема 5.  Мотивация как функция менеджмента | **Содержание** | **5** |  |
| 1. Мотивация как функция управления и как способ достижения цели. | 3 | 1 |
| 2. Содержательные и процессуальные теории мотивации, их краткие характеристики. | 1 |
| 3. Система мотивации труда персонала индустрии гостеприимства | 2 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №8.** Разработка системы мотивации для работников гостиничного предприятия. | 2 | 2 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **1** |  |
| Система мотивации персонала в гостинице. | 1 | 2 |
| Тема 6.  Контроль как функция управления | **Содержание** | **4** |  |
| 1. Контроль, его понятие. Правила контроля. | 3 | 1 |
| 2. Этапы контроля. Виды контроля. | 1 |
| 3. Требования к эффективному контролю. Поведенческие аспекты контроля. | 2 |
| **Практические занятия** | **1** |  |
| **Практическое занятие №9.** Выработка стандартов и критериев контроля для персонала гостиничного предприятия сопоставление результатов и координация (коррекция) действий по результатам контрольных мероприятий | 1 | 2 |
| Тема 7.  Система методов управления. Стили руководства. | **Содержание** | **5** |  |
| 1.Методы управления организацией: организационно - распорядительские, экономические, социально - психологические и др. Их достоинства и недостатки. | 2 | 1 |
| 2.Характеристика организационно – распорядительных, экономических, социально-психологических методов управления. | 2 |
| 3. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный. | 2 | 3 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №10.** Анализ системы методов управления и их взаимосвязи с мотивацией персонала гостиницы. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №11.** Определение стиля руководства на основе ситуационных заданий. | 1 |
| Тема 8.  Технология принятия управленческих решений | **Содержание** | **5** |  |
| 1. Понятие и классификация решений. Сущность и свойства управленческих решений. Уровни принятия управленческих решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный. | 3 | 1 |
| 2. Методы разработки управленческого решения, количество критериев выбора, форма принятия решения, способы фиксации. Требования, предъявляемые к управленческому решению: выполнимость, объективность, срочность и т.д. | 1 |
| 3. Технология принятия управленческого решения. Групповые методы принятия решений. | 3 |
| **Практические занятия** | **1** |  |
| **Практическое занятие №12.** Разработка управленческого решения и его принятие | 1 | 2 |
| Тема 9.  Роль коммуникаций в системе управления | **Содержание** | **6** |  |
| 1. Коллектив и его особенности. | 4 | 2 |
| 2. Коммуникация как система. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, горизонтальные, вертикальные. | 1 |
| 3. Процесс коммуникации и его элементы: отправитель, сообщение, канал связи, получатель. | 1 |
| 4. Коммуникационная сеть. Типы сетей. Качественные характеристики коммуникационных сетей. | 3 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №13.** Построение схемы коммуникационной сети гостиничного предприятия. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №14.** Анализ коллектива и его особенностей. Проблемы межличностных контактов в коллективе и пути их решения | 1 |
| Тема 10.  Управление конфликтами и стрессами | **Содержание** | **6** |  |
| 1. Сущность конфликтов. Схема конфликта и основные элементы. Виды конфликтов. | 3 | 1 |
| 2. Источники и причины конфликтов. Типы аномальных работников: ленивые, злые, беспомощные, эмоциональные. | 1 |
| 3.Управление конфликтами. Методы управления конфликтами: самооборона и сотрудничество. Последствия конфликтов. | 3 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №15.** Анализ конфликтных ситуаций в сфере гостеприимства и разработка методов их устранения и предотвращения. | 2 | 2 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **1** |  |
| Управление конфликтами и стрессами | 1 | 2 |
| Тема 11.  Сущность, цели и задачи управления персоналом гостиничного предприятия | **Содержание** | **5** |  |
| 1. Основные этапы развития теории и практики управления персоналом. Сущность управления персоналом в гостинице. | 3 | 1 |
| 2. Специфика человеческих ресурсов. Персонал организации и его классификация. Производственный персонал и его характеристики. Функциональные обязанности управленческого персонала. | 1,2 |
| 3. Факторы, влияющие на управление персоналом. | 1 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №16.** Анализ и характеристика персонала организации. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №17.** Роль руководителя в управлении персоналом гостиницы | 1 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **1** |  |
| Кадровая политика гостиничного предприятия | 1 | 2 |
| Тема 12.  Организация работы персонала современного гостиничного предприятия | **Содержание** | **7** |  |
| 1. Персонал современной гостиницы. Менеджмент среднего звена. | 4 | 1,2 |
| 2. Топ-менеджмент гостиницы. Функции топ-менеджера гостиницы. | 1,2 |
| 3. Специалисты в гостинице. Технические исполнители. | 1,2 |
| 4. Организация работы персонала в гостинице. | 1,2 |
| **Практические занятия** | **3** |  |
| **Практическое занятие №18.** Анализ и характеристика персонала современной гостиницы. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №19.** Анализ нормативно-правовой базы в области трудовых правоотношений. Работа со Справочно-правовой системой Консультант Плюс. | 1 |
| **Практическое занятие №20.** Анализ корпоративной культуры гостиничных предприятий. | 1 |
| Тема 13.  Сущность и задачи кадрового планирования. Особенности планирования персонала в гостинице | **Содержание** | **8** |  |
| 1. Сущность кадрового планирования на предприятии. Этапы кадрового планирования. | 4 | 1 |
| 2. Определение количественной и качественной потребности в кадрах. | 1 |
| 3. Особенности кадрового планирования в гостинице. Потребность в персонале. | 1,2 |
| 4. Сущность и содержание должностных инструкций. | 1 |
| **Практические занятия** | **3** |  |
| **Практическое занятие №21.** Оценка наличных ресурсов, целей, условий и перспектив развития организации, потребности в кадрах. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №22.** Определение потребности в персонале. Основные направления планирования персонала в гостинице. | 1 |
| **Практическое занятие №23.** Разработка должностных инструкций. | 1 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **3** |  |
| Сущность и задачи кадрового планирования. Особенности планирования персонала в гостинице.  Набор и отбор персонала в организации  Технологии отбора и найма персонала в современной гостинице. | 1  1  1 | 2 |
| Тема 14.  Технологии отбора и найма персонала в современной гостинице | **Содержание** | **8** |  |
| 1. Процесс набора и привлечения кадров в гостиницу. | 4 | 1 |
| 2. Источники набора персонала. Сравнительная характеристика внешних и внутренних источников набора. | 2 |
| 3. Понятие и этапы отбора кадров. Критерии отбора на вакантные должности в гостиницу. | 1 |
| 4. Собеседование, правила проведения, этапы и цели. | 3 |
| **Практические занятия** | **3** |  |
| **Практическое занятие №24.** Составление и оценка резюме. Разработка анкеты при приеме на работу. | 1 | 2 |
| **Практическое занятие №25.** Разработка требований к кандидату на вакантную должность в гостинице. | 1 |
| **Практическое занятие №26.** Деловая игра «Устройство на работу в гостиницу» | 1 |
| Тема 15.  Процесс адаптации персонала гостиницы | **Содержание** | **10** |  |
| 1. Понятие адаптации персонала. Цели и задачи адаптации. | 6 | 1 |
| 2. Виды и формы адаптации. Стадии процесса адаптации персонала. | 1 |
| 3. Факторы успешной адаптации персонала. | 2 |
| 4. Адаптационные мероприятия в гостиничных предприятиях. Процесс адаптации в гостинице. | 1 |
| **Практические занятия** | **4** |  |
| **Практическое занятие №27.** Анализ процесса адаптации работника в организации. | 2 | 2 |
| **Практическое занятие №28.** Разработка программы адаптации гостиничного предприятия | 2 |
| Тема 16.  Оценка и аттестация в системе управления персоналом гостиницы | **Содержание** | **6** |  |
| 1. Деловая оценка персонала гостиницы. Методы деловой оценки | 3 | 1 |
| 2. Особенности оценки персонала в гостинице. Критерии оценки работников. | 2 |
| 3. Аттестация персонала. Функции аттестации персонала. Алгоритмы проведения аттестации. Этапы процесса аттестации. Проведение аттестации. Анализ результатов аттестации. | 3 |
| **Практические занятия** | **2** |  |
| **Практическое занятие №29.** Анализ процедуры оценки и аттестации персонала в гостинице. Разработка критериев оценивания сотрудников различных служб гостиницы. | 2 | 2 |
| Тема 17.  Профессиональное обучение и развитие персонала | **Содержание** | **5** |  |
| 1.Процесс профессионального обучения. Цели и задачи профессионального обучения. | 4 | 1 |
| 2. Методы обучения. Приемы обучения на рабочем месте. Приемы обучения вне рабочего места. | 1 |
| 3. Повышение квалификации. Стажировки и образовательные тренинговые программы Планирование и подготовка резерва руководителей. Развитие управленческих навыков. | 1 |
| 4. Особенности обучения и развития персонала гостиницы. Основные организационные формы обучения персонала гостиницы. | 2 |
| **Практические занятия** | **1** |  |
| **Практическое занятие № 30.** Анализ системы обучения и развития персонала в гостинице. Сравнительная характеристика основных форм обучения персонала в гостинице. | 1 | 2 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа** | **2** |  |
| Профессиональное обучение и развитие персонала.  Особенности работы с кадровым резервом гостиницы  Планирование деловой карьеры персонала. | 1  1 | 3 |
|  | Дифференцированный зачет | 2 | 3 |
| **Всего:** | | **112** |  |

**3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Оснащение учебного кабинета обеспечивается библиотечным фондом, печатными пособиями, информационными средствами, а также техническими средствами обучения, учебно-практическим оборудованием.

**Оборудование учебного кабинета**:

* учебная доска;
* учебная мебель (ученические стулья и столы, рабочее место преподавателя);
* учебно-практическое оборудование: учебно–методический комплекс по учебной дисциплине.

**Технические средства обучения:**

* мультимедийная установка;
* компьютер/т ноутбук;
* экран.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники**:

1. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва: ИНФРА-М, 2021.
2. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021.
3. Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2022.  (Источник: ЭБС Znanium.com)
4. Виханский О. С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2021.
5. Мазилкина Е. И. Менеджмент: учебное пособие / Е. И. Мазилкина. — Москва: ИНФРА-М, 2021.
6. Райченко, А. В. Менеджмент: учебное пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2021.
7. Балашов А. П. Менеджмент: учебное пособие / А.П. Балашов. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020.
8. Ключевская И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И. С. Ключевская. — Москва: ИНФРА-М, 2021.(Источник: ЭБС Znanium.com)

**Дополнительные источники:**

1. Казначевская, Г. Б. Менеджмент [Текст]: учебник / Г. Б. Казначевская: Ростов-на-Дону: Феникс,2015. – 343 с.
2. Менеджмент: учебник для СПО [Электронный ресурс] /Н. И. Астахова. – М.: Юрайт, 2016. – 422 с. - URL: www.biblio-online.ru

**Интернет-источники:**

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://hotelier.pro/
2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dis.ru>
3. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.cfin.ru/>

**4.Контроль и оценка результатов освоения**

**УЧЕБНОЙ Дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения текущего контроля успеваемости, осуществляемого в форме устного опроса по контрольным вопросам соответствующих тем, тестирования, проверки и оценки выполнения практических заданий, индивидуальных заданий, выполнения проектов, а также в ходе проведения промежуточной аттестации в форме экзамена по завершению изучения учебной дисциплины.

Для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разработан комплект оценочных средств (КОС), которые позволяют оценить результаты обучения.

| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания,**  **общие и профессиональные компетенции)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| --- | --- |
| **Умения** |  |
| * применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности; * использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия; * анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы; * проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; * принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления; * планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале; * осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия; * применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; * учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии. | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * аудиторная самостоятельная работа * выполнение практических заданий * внеаудиторная самостоятельная работа |
| **Знания** |  |
| * функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; * сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии; * планирование работы основных служб гостиничного предприятия; * основные организационные структуры управления; * цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы; * сущность и виды мотивации персонала гостиницы; * систему методов управления; * понятие управленческих решений, их классификацию; * этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства; * источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу; * содержание процесса адаптации в гостинице; * роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы; * основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице; * актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы; * сущность коммуникативности и управленческого общения. | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * аудиторная самостоятельная работа * внеаудиторная самостоятельная работа * дифференцированный зачет |
| **Общие компетенции** |  |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам  ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности  ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие  ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами  ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста  ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности  ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке  ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | * устный или письменный опрос * аудиторная самостоятельная работа * оценка выполнения заданий на практическом занятии * внеаудиторная самостоятельная работа |
| **Профессиональные компетенции** |  |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.  ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.  ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.  ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.  ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников 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 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж  ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.  ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.  ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | * устный или письменный опрос * аудиторная самостоятельная работа * оценка выполнения заданий на практическом занятии * внеаудиторная самостоятельная работа |

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме экзамена.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой, представленной в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процент результативности**  **(правильных ответов)** | **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** | |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 80 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 70 ÷ 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | не удовлетворительно |