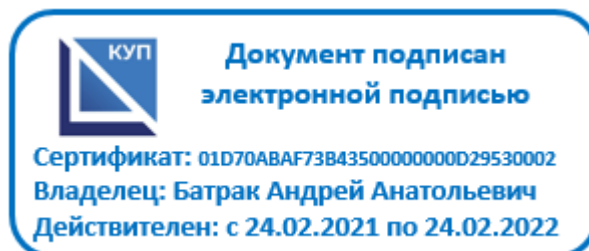




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ
ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01. МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная, заочная

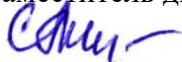
Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев, 4 года 10 месяцев

Москва
2021

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

Организация разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж управления и производства»

Заместитель директора по МР



С.Х. Морозова

30.03.2021

Содержание

	Содержание	3
1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и примерное содержание учебной дисциплины	7
3.	Условия реализации учебной дисциплины	10
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	19

1. ПАСПОРТ рабочей программы учебной дисциплины

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

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

[код] [наименование специальности полностью]
укрупненной группы специальностей

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована

только в рамках реализации специальности
[код] [наименование специальности полностью]

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]

[код] [наименование специальности полностью]

в рамках специальности СПО

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Данная учебная дисциплина входит:

в обязательную часть циклов ППССЗ/ППКРС

в вариативную часть циклов ППССЗ/ППКРС

[наименование цикла в соответствии с ФГОС]

Изучению дисциплины предшествует освоение профессиональных модулей

ПМ.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

1. Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения
2. Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения
3. Управлять материально-производственными запасами

4. Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
5. Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля
6. Рассчитывать нормативы работы горничных
7. Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию
8. Применять методы максимизации доходов гостиницы
9. Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы
10. Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы
11. заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов
12. Отражать операции по бронированию номеров
13. Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц
14. Разрабатывать план самообразования.
15. Определять перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия
16. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта
17. Объективно оценить результаты профессионального роста
18. Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами
19. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности
20. Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности
21. Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей
22. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

1. Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения
2. Методы и формы оплаты труда видов
3. Виды и формы стимулирования труда
4. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия
5. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
6. Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы
7. Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда
8. Принципы управления материально-производственными запасами
9. Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труд
10. Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена номерной фонд гостиницы
12. принципы ценообразования и подходы к ценообразованию
13. Методы управления доходами гостиницы
14. Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы
15. основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте

16.	профессиональных обязанностей технических работников и специалистов
16.	виды отчетности по продажам
17.	учет и порядок ведения кассовых операций
18.	формы безналичных расчетов
19.	методику экономического самообразования
20.	Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия
21.	Показатели профессионального и личного развития
22.	Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов
23.	Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения
24.	Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере
25.	Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания
26.	Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела
27.	Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия
28.	Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов

В результате изучения дисциплины

ОП.1 Менеджмент и управление в гостиничном деле

[наименование учебной дисциплины в соответствии с ФГОС]

обучающийся должен освоить общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции.

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции	
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 2.1.	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 3.2.	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 примерной программы учебной дисциплины:

всего часов в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося часов,
самостоятельной работы обучающегося часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Очная форма

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	270
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	246
в том числе:		
2.1	лекции	156
2.2	семинарские и практические работы	90
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
в том числе:		
<i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии</i>		
	Итоговая аттестация в форме экзаменов	24
	Итого	270

Заочная форма

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	270
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:		
2.1	лекции	22
2.2	семинарские и практические работы	34
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	190
в том числе:		
<i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии</i>		
	Итоговая аттестация в форме экзаменов	24
	Итого	270

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Номер разделов и тем	Наименование разделов и тем Содержание учебного материала; лабораторные и практические занятия; самостоятельная работа обучающихся (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	
Тема 1.1.	<i>Введение</i>			ОК 1-3
Лекции		4		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
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 дисциплине		1	
Тема 1.2.	<i>История становления и развития гостиничного дела</i>			ОК 1-3
Лекции		4		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		1	
Тема 1.3.	<i>Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</i>			ОК 1-3
Лекции		8		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц		1	
2	Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.		1	
Тема 1.4.	<i>Гостиничные услуги их стандартизация</i>			ОК 4-6, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции		10		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Виды услуг в гостиничном сервисе, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.		1	
2	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		1	

Тема 1.5.		Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства			ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции			6		
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>					
1	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием			1	
Тема 1.6.		Теоретические и методологические основы управления			ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3, ОК 3-10
Лекции			10		
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>					
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.			1	
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			2	
Тема 1.7.		Функции управления гостиничным предприятием			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции			20		
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>					
1	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.			1	
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.			1	
3	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий			2	
4	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды			1	

	разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда			
5	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь		1	
6	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		2	
7	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.			
8	Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		1	
9	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	
10	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		2	
Семинарские и практические работы	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	20		
	Составление графиков выхода на работу			
	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)			
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду			
	5. Разработка программы формирования лояльности			

	персонала структурного подразделения гостиничного предприятия			
	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.			
Тема 1.8.	Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции		10		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.		1	
2	Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		2	
3	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.		1	
4	Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		1	
Семинарские и практические работы	Решение ситуационных задач настилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	10		
Тема 1.9.	Связующие процессы в управлении			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции		10		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных		1	

	областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности)			
	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация		1	
	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		1	
Семинарские и практические работы	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»	20		
Тема 1.10.	Управление организационным поведением			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции		10		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы		1	
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		1	
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		1	
Семинарские и практические работы	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	10		

Тема 1.11.		Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции			10		
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>					
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.			1	
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			1	
Семинарские и практические работы	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников		10		
Тема 1.12.		Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции			10		
Содержание учебного материала <i>[указывается перечень дидактических единиц]</i>					
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			2	
Семинарские и практические работы	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		5		
Тема 1.13.		Адаптация персонала в гостиницах			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3,

				2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции		12		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок		1	
Семинарские и практические работы	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	5		
Тема 1.14.	<i>Оценка деятельности персонала гостиницы</i>			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции		12		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.		1	
2	Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		1	
Семинарские и практические работы	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	2		
Тема 1.15.	<i>Обучение и развитие персонала гостиницы</i>			ОК 3-10, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3
Лекции		20		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва		1	
Семинарские и практические работы	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций	8		
Всего во взаимодействии с преподавателем		246		
Экзамены		24		
Всего		270		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета Кабинет менеджмента и управления персоналом;

3.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

Кабинет менеджмента и управления персоналом

Оборудование:

персональный компьютер (ноутбук) имеющий выход в Интернет; комплект стерео колонок; мультимедийный проектор; экран проекционный рулонный на штативе; маркерная доска; учебная мебель (стол и стул преподавателя, парты, стулья).

3.3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники

МЕНЕДЖМЕНТ: ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/442416> Под ред. Латфуллина Г.Р., Громовой О.Н., Райченко А.В. Государственный университет управления (г. Москва).
Профессиональное образование Гриф УМО ВО 2019 301

МЕНЕДЖМЕНТ. МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/437312> Трофимова Л. А., Трофимов В. В. Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 335

МЕНЕДЖМЕНТ. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/437954> Под ред. Кузнецова Ю.В. Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с448

МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/437016> Под ред. Кузнецова Ю.В. Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 246

МЕНЕДЖМЕНТ. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/437017> Иванова И. А., Сергеев А. М. Московский университет имени С. Ю.Витте (МИЭМП) (г.Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 305

МЕНЕДЖМЕНТ. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/433278> Гапоненко А. Л. ;. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 396

- ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/442430> Под ред. Антонца В.А., Бедного Б.И. Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского (г. Нижний Новгород). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 303
- МЕНЕДЖМЕНТ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/433680> Коротков Э. М. Государственный университет управления (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 566
- МЕНЕДЖМЕНТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/444563> Мелёхин А. В. Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 479
- ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/438349> Шарапова Т. В. Тюменский государственный университет (г. Тюмень) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 208
- СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/442209> Сидоров М. Н. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 158
- ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА. ПРАКТИЧЕСКИЙ КУРС 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/438452> Мардас А. Н., Гуляева О. А. Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 175
- МЕНЕДЖМЕНТ. ИСТОРИЯ МЕНЕДЖМЕНТА 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/444929> Коргова М. А., Салогуб А. М. Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 166
- МЕНЕДЖМЕНТ. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/427063> Под ред. Леонтьевой Л.С. "Леонтьева Лидия Сергеевна — научный редактор, доктор экономических наук, профессор (введение, гл. 7); Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 287
- ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/441122> Одинцов А. А. Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 212
- МЕНЕДЖМЕНТ В МЕДИАИНДУСТРИИ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/447812> Зельдович Б. З. Московский политехнический университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 293
- СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/433523> Тебекин А. В. Дипломатическая академия Министерства иностранных дел РФ (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 333
- МЕНЕДЖМЕНТ. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/426417> Астахова Н. И., Москвитин Г. И. ; Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 422
- МЕНЕДЖМЕНТ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/431066> Михалева Е. П.. Тульский государственный университет (г.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/437243> Под общ. ред. Лапшовой Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 406

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/433772> Максимцев И. А., Горелов Н. А. Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 526

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/433528> Литвинюк А. А. [и др.] Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 498

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/429594> Маслова В. М. Маслова Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 431

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/437039> Исаева О. М., Припорова Е. А. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 168

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/431902> Тебекин А. В. Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 182

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ: ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/430942> Кязимов К. Г. Академия труда и социальных отношений (г. Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 202

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/437732> Горленко О. А., Ерохин Д. В., Брянский государственный технический университет (г. Брянск). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 249

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ. Учебное пособие для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/445855> Базаров Т. Ю. Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 381

www.management.com.ua

www.aup.ru

www.koob.ru

www.ecsocman.edu.ru

3.4. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: анализ конкретных ситуаций, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), мозговой штурм или брейнсторминг, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), олимпиада, конференция, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

3.5. Требования к организации учебного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ

Рабочая программа предусматривает образование лиц с ОВЗ или инвалидностью и наличие специальных условий её реализации и контроля, и оценки результатов освоения дисциплины (использование специальных методов обучения, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения и т.п.) в соответствии с адаптированной ОПОП специальности.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

Код компет. единиц	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		
У1	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У2	Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы

У3	Управлять материально-производственными запасами	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У4	Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У5	Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У6	Рассчитывать нормативы работы горничных	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У7	Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У8	Применять методы максимизации доходов гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У9	Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У10	Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У11	заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов	формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;	Оценка результатов выполнения практической работы
У12	Отражать операции по бронированию номеров	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У13	Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц	формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;	Оценка результатов выполнения практической работы

У14	Разрабатывать план самообразования.	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
У15	Определять перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У16	Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У17	Объективно оценить результаты профессионального роста	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У18	Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
У19	Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У20	Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
У21	Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы

У22	Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
	Усвоенные знания		
31	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения	углубление и расширение теоретических знаний;	Тестирование Устный опрос
32	Методы и формы оплаты труда видов	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
33	Виды и формы стимулирования труда	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
34	Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
35	Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
36	Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
37	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
38	Принципы управления материально-производственными запасами	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
39	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труд	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос

310	Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
311	номерной фонд гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
312	принципы ценообразования и подходы к ценообразованию	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
313	Методы управления доходами гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
314	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	
315	основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос
316	виды отчетности по продажам	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
317	учет и порядок ведения кассовых операций	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
318	формы безналичных расчетов	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
319	методику экономического самообразования	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос

320	Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
321	Показатели профессионального и личного развития	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Тестирование Устный опрос
322	Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
323	Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос
324	Специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Тестирование Устный опрос
325	Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
326	Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования регулирования гостиничного дела	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
327	Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос
328	Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос
Общие компетенции			
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль

ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	развитие познавательных способностей и активности обучающихся
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	развитие познавательных способностей и активности обучающихся

ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	
	Профессиональные компетенции		
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	

ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
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.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
------------	---	---	--

4.2. Примерный перечень вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации

1. Человеческие ресурсы трудовой деятельности.
2. Историческое развитие труда и деловой предприимчивости.
3. Теории управления о роли человека в организации.
4. Социальная политика государства и организации.
5. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации.
6. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала.
7. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
8. Методология и система управления персоналом организации.
9. Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом.
10. Закономерности и принципы управления персоналом.
11. Методы управления персоналом.
12. Методы построения системы управления персоналом.
13. Организационное проектирование системы управления персоналом. Цели и функции системы управления персоналом.
14. Организационная структура системы управления персоналом.
15. Кадровое и документационное обеспечение системы управления персоналом.
16. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
17. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
18. Стратегическое управление персоналом.
19. Кадровая политика организации.
20. Стратегическое управление организацией. Система стратегического управления организацией.
21. Стратегия управления персоналом организации. Реализация стратегии управления персоналом.
22. Планирование работы с персоналом организации.
23. Основы кадрового планирования в организации.

24. Маркетинг персонала.
25. Трудовые показатели в системе кадрового планирования. Планирование производительности труда.
26. Технологии управления персоналом организации.
27. Наем, отбор и прием персонала. Подбор и расстановка персонала.
28. Деловая оценка персонала.
29. Социализация, профориентация и трудовая адаптация персонала.
30. Высвобождение персонала.
31. Технология управления развитием персонала организации.
32. Управление социальным развитием. Социальное развитие организации как объект управления.
33. Основные факторы социальной среды. Управление социальной защитой персонала. Задачи и функции социальной службы.
34. Организация обучения персонала. Основные понятия и концепции обучения. Виды обучения персонала.
35. Методы обучения персонала. Роль службы управления персоналом в организации обучения кадров.
36. Организация проведения аттестации персонала.
37. Управление деловой карьерой персонала. Понятие и этапы карьеры.
38. Управление деловой карьерой. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.
39. Управление поведением персонала организации.
40. Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
41. Система управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
42. Формирование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности.
43. Управление конфликтами и стрессами. Организация управления конфликтами и стрессами.
44. Методы управления конфликтами. Методы управления стрессами.
45. Безопасность, условия труда и дисциплина труда персонала. Управление текучестью персонала.
46. Оценка результатов деятельности персонала организации.
47. Анализ и описание работы и рабочего места.
48. Оценка результатов труда персонала организации.

Критерии оценивания экзаменационных заданий

«Отлично»

1. Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Хорошо»

1. Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Удовлетворительно»

1. Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса.
2. Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии.
3. Допущены неточности в расчетах, небрежно выполнены вычисления.
4. Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Неудовлетворительно»

1. Студент не знает технической терминологии; оформление ответов не соответствует требованиям.
2. Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию. Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов.
3. Студент путается в последовательности расчетов, имеются ошибки.

4. Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.