

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

## **ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничной деятельности**

для специальности СПО (ППССЗ)

**43.02.14 Гостиничное дело**

Форма обучения: очная

Владикавказ  
2022

**РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО**

Предметно-цикловой комиссией  
экономических дисциплин,  
дисциплин сервиса и туризма


Протокол № 10  
от «05» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

 Э.А. Кубалова


**СОГЛАСОВАНО**

Методист

 З.А. Дзантиева  
«05» 07 2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по УВР

  
И.М. Дзуцева  
«05» 07 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики: преподаватель Цаболова Залина Измаиловна.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>3</b>
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>5</b>
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	<b>16</b>
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>18</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ***1.1. Область применения рабочей программы***

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа учебной дисциплины разработана с учетом особенностей организации образовательного процесса и психолого-педагогического сопровождения обучающихся.

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

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

1. применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;
2. использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия;
3. анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы;
4. проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
5. планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале;
6. осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия;
7. применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
8. учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

1. сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии;
2. планирование работы основных служб гостиничного предприятия;
3. цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
4. сущность и виды мотивации персонала гостиницы;
5. понятие управленческих решений, их классификацию;
6. этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства;
7. источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу;
8. роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
9. актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы;
10. сущность коммуникативности и управленческого общения.

В результате изучения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих и профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках дисциплины

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и соответствующих им профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 1</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>
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.
<b>ВД 2</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</b>
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.
<b>ВД 3</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>
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
<b>ВД 4</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>
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.
------------	---

Код	Наименование видов личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 13	Стрессоустойчивость, коммуникабельность.
ЛР 14	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.
ЛР 15	Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям.
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>123</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	8
<b>Объем программы</b>	131
в том числе:	
теоретическое обучение	80
лабораторные работы	-
практические занятия	32
курсовая работа (проект)	-
контрольная работа	-
Консультации к экзамену	3
<b>Итоговая аттестация в форме экзамена</b>	

<b>2.2. Тематический план профессионального модуля</b>						
№ урок ов	Наименование тем и краткое содержание урока	Количество часов	Вид урока	Технические средства и нагляд-ные пособия	Виды самостоятельной работы	Осваиваемые элементы компетенции
	<b>Введение в предмет</b>	<b>2</b>				
<b>1</b>	Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе руководителей специалистов гостиничного бизнеса. Построение и последовательность обучения по дисциплине. Отчетность по дисциплине	2	Лекция		Конспектирование	ПК 1.2 ПК 2.2 ПК 3.2 ПК4.2 ЛР 1-5
	<b>Тема 1. История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>2</b>				
<b>2</b>	1.1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
	История развития крупнейших гостиничных комплексов	4	Самостоятельная работа			
	<b>Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и зарубежом</b>	<b>4</b>				
<b>3</b>	2.1 Классификация средств размещения в России и зарубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
<b>4</b>	2.2 Модели организации гостиничной деятельности	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
	Рассмотрение различных видов средств размещения (звезды, короны, буквы и т.д.)	2	Самостоятельная работа			

	<b>Тема 3. Гостиничные услуги и их стандартизация</b>	4				
<b>5</b>	3.1 Гостиничные услуги и их стандартизация. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. 3.2 Гостиничный продукт :понятие 3.3 Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги:принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте	<b>2</b>	Комбинированный урок		Конспектирование	ПК1.2
<b>6</b>	Анализ требований , предъявляемых к различным средствам размещения	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
	Стандарты качества в гостиничной индустрии на примере мировой практики	2	Самостоятельная работа			
	<b>Тема4. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	6				
<b>7</b>	4.1 Особенности менеджмента в гостиничной индустрии. Сущность. Цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент». Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2	Комбинированный урок		Конспектирование.	ПК 2.2
<b>8</b>	4.2 Субъекты и объекты гостиничной индустрии	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
<b>9</b>	4.3 Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч.франшизы) в гостиничном хозяйстве и их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии	2	Комбинированный урок		Конспектирование	



	<b>Тема 5. Теоретические и методологические основы управления</b>	<b>8</b>				
<b>10</b>	5.1 Формальная и неформальная организация. Основные понятия, категории управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация : понятия виды и признаки	2	Комбинированный урок		Конспектирование	ПК 4.2 ЛР 1-5
<b>11</b>	5.2 Внутренняя и внешняя среда организации. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
<b>12</b>	5.3 Факторы внешней среды. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
<b>13</b>	Методология управления организацией	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
	<b>Тема 6. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>10</b>				
<b>14</b>	6.1.Функции гостиничного предприятия: понятие, виды, взаимосвязи. Особенности общих и специальных функций.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	ОК 04 ПК 1.1 ПК 3.1 ПК 4.1 ПК 3.2 ЛР 1-7 ПК 4.2
<b>15</b>	6.2 Планирование. Роль планирования и структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
<b>16</b>	6.3 Распределение задач в организации. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации::понятие, сущность. Сущность делегирования. Содержание и	2	Комбинированный урок		Конспектирование	

	виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.					ПК 2.3 ПК 4.3
17	6.4 Структурные подразделения, звенья и ступени управления	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
18	6.5 Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. 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.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
	<b>Тема 7. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	6				
19	7.1.Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно-распорядительных и социально-психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	ПК 3.2 ПК 4.2 ЛР 1-5
20	7.2. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
21	7.3 Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теория лидерства. Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
	<b>Тема 8. Связующие процессы в управлении</b>	10				
22	8.1 Управленческие решения: понятие, виды. Типы	2	Комбиниро		Конспектирование	

	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 областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах, структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности)		ванный урок			
23	8.2 Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникации. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	ОК 1 ПК 3.1 ПК 4.1 ПК 4.3
24	8.3 Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
25	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений.	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
26	Анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявление потребности в материальных ресурсах и персонале.	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
	<b>Тема 9. Управление организационным поведением.</b>	10				
27	9.1 Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила	2	Комбинированный урок		Конспектирование	

	служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.					
28	9.2 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.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	ОК 01 ОК 03 ОК 04
29	9.3 Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: причина и природа. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
30	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	2	Практическое занятие		Написание доклада. Контрольная работа	
31	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
	<b>Тема 10. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>	8				
32	10. 1 Персонал: управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
33	10.2 Кадровое планирование. Категории персонала	2	Комбинированный		Конспектирование	

	гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции		ванный урок			
34	10.3 Нормирование и учет численности персонала. Сущность цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	ПК 1.2 ПК2.2 ПК 3.2
35	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2	Практическое занятие		Написание доклада. Контрольная работа	
	<b>Тема 11 Найм и отбор кадров для предприятия сферы гостеприимства</b>	10				ПК 1.2 ПК 2.2 ПК 3.2 ПК 4.2 ОК 04
36	11.1 Процедура отбора, найма персонал. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
37	11.2 Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
38	11.3 Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров программы	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
39	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требования, предъявляемые к должности.	2	Практическое занятие		Написание доклада. Контрольная работа	
40	Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы.	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	

	<b>Тема 12. Адаптация персонала в гостиницах</b>	4				
41	12.1 Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок 12.2 Игра как эффективная форма культурно-досуговой деятельности	2	Комбинированный урок		Конспектирование	ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3
42	Деловая игра «Производственное совещание»	2	Практическое занятие		Написание доклада. Контрольная работа	
	Подбор персонала на примере крупнейших гостиничных цепей	2	Самостоятельная работа			
	<b>Тема 13. Оценка деятельности персонала гостиницы.</b>	14				
43	13.1 Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
44	13.2 Требования к качествам руководителя, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
45	13.3 Методика оценки качеств менеджера	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
46	13.4 Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
47	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
48	Деловая игра	2	Практическое		Контрольная	

			ое занятие		работа, написание доклада	
49	Деловая игра	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	ПК 1.2 ПК 2.2 ПК 3.2 ПК 4.2
	<b>Тема 14. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	14				
50	14.1 Обучение сотрудников: цели, виды, формы.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
51	14.2 Методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и зарубежом.	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
52	14.3 Профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе	2	Комбинированный урок		Конспектирование	
53	14.4 Принципы формирования кадрового резерва	2				
54	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей).	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
55	Составление планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций.	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
56	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	2	Практическое занятие		Контрольная работа, написание доклада	
	Экзамен	2				
	<b>ВСЕГО</b> в том числе:	<b>123</b>				
	<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>112</b>				

	<b>из них практические занятия</b>					
	<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>8</b>				
	<b>Аттестация в форме экзамена</b>					

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



## 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Менеджмент и управления персоналом».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

стол письменный, приставка к столу, стул, парта ученическая, доска интерактивная, проектор, шкаф для документов, трибуна.

Оборудование кабинета для инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- Оборудование для видеоконференцсвязи (сервер, видеокамера, акустич.системы)
- Мобильный компьютерный класс из ноутбуков HP
- Вебкамера
- Документ-камера
- Интерактивный комплекс (интерактивная доска IQ Board PS S100, короткофокусный проектор Benq MX806ST, ноутбук Aser ASPIRE E5-521G-88VM
- Компьютер (моноблок) AIO A22 21.5" Intel Pentium CPU G3220 с предустановленной операционной системой, пакетом офисных приложений в комплекте
- Интерактивная трибуна
- Информационный терминал со встроенной информационной индукционной петлей с сенсорным экраном
- Стол с микролифтом для лиц с нарушением ОДА

Оборудование кабинета для инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушениями зрения:

- Дисплей Брайля
- Машина сканирующая и читающая текст
- Программа экранного доступа с речью и поддержкой Брайля
- Электронный ручной увеличитель
- Портативный видеоувеличитель
- Оборудование для видеоконференцсвязи (сервер, видеокамера, акустич.системы - 4 шт.)
- Мобильный компьютерный класс из 12 ноутбуков HP
- Вебкамера
- Документ-камера

Оборудование кабинета для инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушениями слуха:

- Автоматизированное рабочее место ученика с нарушением слуха
- Стационарная информационная индукционная система для слабослышащих

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Основные источники

1. Казначевская, Г. Б. Менеджмент [Текст]: учебник / Г. Б. Казначевская: Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 343 с.

#### Электронные ресурсы

2. Менеджмент: учебник для СПО [Электронный ресурс] /Н. И. Астахова. – М.: Юрайт, 2016. – 422 с. - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

#### Интернет-источники

3. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotelier.pro/> (дата обращения 20.01.2017)

4. Центр тестирования и развития. Профорientация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/> (дата обращения 20.01.2017)

5. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dis.ru>- (дата обращения 20.01.2017)

6. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.cfin.ru/> -(дата обращения 20.01.2017)

### 3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения практических занятий по итогам промежуточной аттестации.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом нозологии. Эти формы и процедуры рекомендуется доводить до сведения обучающихся не позднее первых двух месяцев от начала обучения.

Возможно установление образовательной организацией индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации обучающимися с инвалидностью и ОВЗ.

Форма промежуточной аттестации для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При необходимости рекомендуется предусмотреть для лиц с инвалидностью и ОВЗ увеличение времени на подготовку к зачетам и экзаменам, а также предоставлять дополнительное время для подготовки ответа на зачете/экзамене

При необходимости для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела дисциплины, междисциплинарного курса, практики и её разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знает:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность, функции и характерные черты современного менеджмента;</li> <li>– сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ.</li> <li>– владеет программным материалом</li> </ul>	Экспертная оценка: - толкования профессиональной терминологии; - выполнения тестовых заданий; - устного опроса; - заполнения таблицы; - составления схем.
<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице;</li> <li>– актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций, связанные с планированием повышения квалификации персонала гостиничного предприятия;</li> <li>– владеет программным материалом</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные организационные структуры управления;</li> <li>– цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обосновывает выбор организационной структуры гостиничного предприятия</li> </ul>	

– сущность и виды мотивации персонала гостиницы	– применяет освоенные алгоритмы при разработке мотивационных мероприятий	
– систему методов управления	– знает и характеризует систему методов управления	
– планирование работы основных служб гостиничного предприятия; – источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу	– анализирует рынок труда, выявляет потенциальных кандидатов на вакантные должности в гостинице; – применяет знания при определении качественной и количественной потребности в персонале	
– этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства	– применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ; – владеет программным материалом	
– содержание процесса адаптации в гостинице; – роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы	– владеет приемами делового и управленческого общения – знает алгоритм разработки рекомендаций по повышению эффективности работы персонала гостиницы	
– сущность коммуникативности и управленческого общения	– владеет приемами делового и управленческого общения	
<b>Умеет:</b>		
– применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;	– применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ; – владеет программным материалом.	- Экспертная оценка применения профессиональной терминологии; - Наблюдение и экспертная оценка выполнения заданий на практических занятиях
– использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия	– применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций	
– анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы	– составляет организационные структуры управления, выбирает оптимальный вариант в предложенной производственной ситуации	
– проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала	– разрабатывает мотивационные мероприятия для сотрудников гостиницы	
– принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления	– разрабатывает рекомендации по повышению эффективности работы персонала гостиницы.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает и реализовывает управленческие решения в производственной ситуации</li> <li>– оценивает деловые и профессиональные качества сотрудников гостиницы</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определяет потребность в персонале</li> <li>– разрабатывает требования к кандидатам на вакантные должности.</li> <li>– проводит собеседование</li> <li>– оформляет резюме, составляет анкету по подбору кадров;</li> <li>– разрабатывает должностные инструкции</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывает контрольные мероприятия, программу адаптации и план обучения и развития персонала гостиницы;</li> <li>– осуществляет оценку и аттестацию персонала в гостинице</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеет приемами делового и управленческого общения</li> <li>– выбирает оптимальный вариант при принятии и реализации управленческих решений</li> <li>– оценивает деловые и профессиональные качества сотрудников гостиницы</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выполняет самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью</li> <li>– ориентируется в современных тенденциях развития индустрии гостеприимства</li> </ul>	