

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчики:

Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

©ГБПОУ «ТКСиТ»

©Гуськова Анастасия Павловна , преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников гостиничной индустрии.

1.2. Место дисциплины в структуре ППСЗ: дисциплина входит в профессиональный цикл и является общеобразовательной дисциплиной.

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

В результате изучения профессиональной дисциплины студент должен получить комплексное представление о логической взаимосвязи с историей, психологией общения, информационно – коммуникационными технологиями, основами маркетинга гостиничных услуг, правовым и документационным обеспечением профессиональной деятельности, экономикой и бухгалтерским учетом гостиничного предприятия, предпринимательской деятельностью в сфере гостиничного бизнеса.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1.	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников.	- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; - организовывать процесс работы службы.	- правила поведения в конфликтных ситуациях.
ПК 1.3.	- контролировать работу сотрудников.	- критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

ПК 2.3.	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы.	- критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.
ПК 3.1.	- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами.	- структуру службы; - методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных.	- кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу.
ПК 3.3.	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - 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 эксплуатации номерного фонда); - критерии и показатели качества обслуживания.
ПК 4.1.	- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; - планировать и прогнозировать.	- структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; - функциональные обязанности сотрудников службы.
ПК 4.2.	- проводить обучение, персонала службы.	- методику проведения тренингов для персонала.
ПК 4.3.	- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.
ОК 01	- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; - определять этапы решения	- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах;

	задачи; - составить план действия; - определить необходимые ресурсы.	- структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	- выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	- возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психология коллектива.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 130 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 100 часов;
внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося 30 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	130
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	100
в том числе:	
лекционные занятия	33
лабораторные работы	60
контрольные работы	3
подготовка к дифференцированному зачету	2
дифференцированный зачет	2
Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся (всего)	30
в том числе:	
работа с конспектом лекций	5
подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы.	10
подготовка рефератов, докладов.	15
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирующих способность элемент программы
1	2	3	
ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе		100+30вср	
Тема 1.	Содержание учебного материала.	5	
Современное состояние индустрии гостеприимства.	1. История становления и развития гостиничного дела. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. 2. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц. 3. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. 4. Виды услуг в гостиничном сервисе, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. 5. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2
		1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2
		1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2
		1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2
		1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2
		1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2
Лабораторная работа			
1.	№1 Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	3	ПК 1.2 ПК 3.2

Тема 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения.	Содержание учебного материала.	12	ПК 4.2 ОК 01 - ОК 04 ПК 4.2
1.	Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 4.2
2.	Теоретические и методологические основы управления. 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	ОК 01 - ОК 04 ПК 4.2
3.	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.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 4.2
4.	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	1	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
5.	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	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
6.	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Предулы полномочий.	1	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
7.	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	1	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3

8.	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	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
9.	Виды организационных структур управлений (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	1	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
10.	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Социально-психологические и процессуальные теории мотивации их особенности.	1	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
11.	Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивации 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.	1	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
12.	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.	1	ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
Лабораторная работа			
1.	№2 Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей.	3	ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
2.	№3 Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы.	3	ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
3.	№4 Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы.	4	ПК 1.1 ПК 2.3

				ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
4.	№5 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовки индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	3		ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
5.	№6 Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия.	3		ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
6.	№7 Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	3		ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
Контрольная работа				
1.	№1 в форме тестирования: «Система управления гостиницами и другими средствами размещения».	1		ПК 1.1 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
Содержание учебного материала.				
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		ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
2.	Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	1		ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
3.	Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	1		ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
4.	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.	1		ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.

Тема 3.
Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы.

5.	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
6.	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	ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
7.	Категории руководителей предприятий гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
8.	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	ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
9.	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	ОК 01 - ОК 04 ПК 3.2. ПК 4.2.
Лабораторная работа			18
1.	№ 8 Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.	3	ПК 3.2. ПК 4.2.
2.	№9 Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников.	3	ПК 3.2. ПК 4.2.
3.	№10 Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.	3	ПК 3.2. ПК 4.2.
4.	№11 Деловая игра «Производственное совещание».	3	ПК 3.2. ПК 4.2.
5.	№12 Составление плана организации личной работы менеджера.	3	ПК 3.2. ПК 4.2.
6.	№13 Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	3	ПК 3.2. ПК 4.2.

Контрольная работа		1	ПК 3.2. ПК 4.2.
№2 в форме тестирования: «Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы».			
Содержание учебного материала.		7	
Тема 4. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.	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	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	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	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	3. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	4. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	5. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	6. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификации: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	7. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиничном бизнесе. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва.	1	ОК 01 - ОК 04 ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
Лабораторная работа		20	

1.	№14 Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.	4	ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
2.	№15 Определение соответствия личных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	3	ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
3.	№16 Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы.	3	ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
4.	№17 Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.	3	ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
5.	№18 Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы».	3	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
6.	№19 Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций.	4	ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
Контрольная работа			
1.	№3 в форме тестирования: «Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия».	1	ПК 1.1.-1.3 ПК 2.3. ПК 3.1.-3.3. ПК 4.1.-4.3.
Внеаудиторная самостоятельная работа при изучении раздела: 1. Подготовка к текущему контролю знаний, практическим занятием (работа с конспектом лекций). 2. Подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы. 3. Подготовка докладов, рефератов.			
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 2.1 Принципы и методы управления персоналом. 2.2 Кадровая политика в гостиничном предприятии. 2.3 Профессиональная и организационная адаптация персонала. 2.4 Мотивация поведения работника в процессе трудовой деятельности. 2.5 Деловая оценка персонала. 3.1 Руководство персоналом как разновидность власти. 3.2 Корпоративная культура как основа управления персоналом организации. 3.3 Подбор, отбор и наем персонала в гостинице. 3.4 Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.			30

3.5 Работа с кадровым резервом гостиницы. Планирование деловой карьеры.		
Повторительно-обобщающее занятие	2	
Промежуточная аттестация в форме экзамена	2	
Всего:	100+вср 30	

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).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета: менеджмент и управление персоналом.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- компьютерные места для обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска классная.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Учебники и учебные пособия

1. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах/ Н.А. Зайцева. – М.: Дрофа, 2018. – 416 с.
2. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. Стратегия, маркетинг, интернационализация: учебное пособие/ А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 304 с.
3. Мишурова, И.В. Управление мотивацией персонала/ И.В. Мишурова. – М.: Феникс, МарТ, 2018. – 272 с.

Дополнительные источники:

1. Дмитриева, Н.В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие/ Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 237 с.
2. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие/Н.А. Зайцева. – М.: ФОРУМ, 2012.
3. Полевая, М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студ. учреждений среднего проф. образования/ М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. - М.: Издательский центр «Академия», 2014.

Электронные издания:

1. КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка [Электронный ресурс]: Компьютерная справочно-правовая система в России. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.consultant.ru/>
2. Znanium.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://znanium.com/>
3. СвойБизнес [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.mybiz.ru/>
4. StudFiles [Электронный ресурс]: Файловый архив для студентов. Все предметы. Все вузы. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.studfiles.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психология коллектива; - методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; - структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; - правила поведения в конфликтных ситуациях; - кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу; - методику проведения тренингов для персонала; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг. 	<p>Характеристики демонстрируемых знаний. 75% правильных ответов.</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических занятиях, при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устных опросов; - лабораторных работ № 1-19; - выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; - экзамена по междисциплинарному курсу.
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; - определять этапы решения задачи; - составить план действия; - определить необходимые ресурсы; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; 	<p>Оценка процесса. Оценка результатов. Экспертная оценка выполнения ситуационных задач.</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических занятиях, при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устных опросов; - лабораторных работ № 1-19; - выполнения внеаудиторной самостоятельной работы;

<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; - организовывать процесс работы службы; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - проводить обучение, персонала службы; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; - оценивать эффективность работы службы. 		<p>ты;</p> <p>- экзамена по междисциплинарному курсу.</p>
--	--	---

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
81 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений определяется преподавателем интегральная оценка освоенных обучающимися общих компетенций как результатов освоения учебной дисциплины.