

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР



А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.09 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**

Наименование специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (воздушный).

Организация-разработчик:
ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчики:
Методический отдел

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
3.2. Информационное обеспечение обучения	13
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.09 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.16 Сервис на транспорте (воздушный).

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.09 Управление персоналом могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы): дисциплина входит в профессиональный цикл в общепрофессиональные дисциплины.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен

уметь:

- применять на практике основы кадровой стратегии; применять на практике азы маркетинга персонала и кадрового планирования и контроллинга; применять на практике методы привлечения персонала;
- применять на практике технологии подбора, отбора и приема, и расстановки персонала; определять цели, задачи и виды текущей деловой оценки персонала;
- применять на практике программы адаптации; организовывать трудовую адаптацию персонала.

знать:

- основы кадрового планирования и контроллинга; основы маркетинга персонала; основы разработки и реализации стратегии привлечения персонала;
- технологии подбора, отбора и приема, и расстановки персонала; знает основы разработки и внедрения требований к должностям, критериев подбора и расстановки персонала; порядок и процедуру проведения текущей деловой оценки персонала;
- основы социализации, профориентации и профессионализации персонала; процесс организации трудовой адаптации персонала; программу трудовой адаптации.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы – 32 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 32 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в том числе:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	8
Промежуточная аттестация в 5 семестре в в форме дифференцированного зачета	X

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
3 семестр			
Раздел 1 Технология управления персоналом организации		22	
Тема 1.1 Технология найма персонала	Содержание учебного материала	6	ОК 01-09
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Наем персонала. Привлечение, отбор, прием работников. Процедуры привлечения, отбора, приема работников в организацию. Приемы (тактики) организации в процессе найма	2	
	Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала при приеме на работу.	2	
	Практические занятия	2	
	Технология найма персонала	2	
Тема 1.2. Управление профориентацией, адаптацией, обучением и аттестацией персонала	Содержание учебного материала	8	ОК 01-09
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Профориентация и трудовая адаптация персонала. Профконсультации, профотбор. Виды адаптации. Этапы адаптации. Организационные меры, сокращающие время адаптации. Обоснование затрат на адаптацию работников	2	
	Организация труда персонала. Основные направления. Организация труда на рабочем месте. Обучение персонала. Система обучения в организации. Процедура профессионального обучения персонала.	2	
	Процедура аттестации персонала. Цели аттестации. Задачи аттестации. Виды аттестации. Объекты аттестации. Факторы оценки. Методы аттестации персонала. Использование результатов аттестации.	2	
	Практические занятия	2	
	Разработка программ адаптации сотрудников	2	
Тема 1.3. Диагностические методы и технологии организационного развития	Содержание учебного материала	8	ОК 01-09
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Социологические и психологические методы. Анкетирование, интервьюирование, тестирование. Организационный тренинг. Технология прогнозирования успешности деятельности будущего руководителя	2	
	Технология подбора состава целевых групп. Формирование команды. Особенности	2	

	команды. Технология конструирования команды (team building). Подходы к формированию команды. Процедура формирования команды. Основные признаки правильно сформированной команды. Показатели уровня развития команды. Групповая динамика. Основные характеристики команды. Этапы развития команды и стили руководства.		
	Высвобождение персонала. Классификация доминирующих видов увольнения: по инициативе сотрудника, по инициативе администрации, при выходе на пенсию. Иные варианты увольнения. Работа с увольняемым персоналом (outplacement) при разных инициативах увольнения. Программы управления сокращениями (планирование высвобождения персонала): своевременные перемещения работников внутри организации; превентивную переподготовку работников; прекращение приема на вакантные рабочие места; социально-ориентированный отбор кандидатов на увольнение.	2	
	Практическая работа	2	
	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развития компетенции. Анализ конкретных ситуаций	2	
Раздел 2. Социальная и экономическая эффективность совершенствования системы управления персоналом		14	
Тема 2.1. Учет и оценка результатов труда персонала	Содержание учебного материала	8	
	Лекции, теоретические занятия	4	ОК 01-09
	Кадровое делопроизводство и учет. Документальное обеспечение управления персоналом. Основные группы документов.	2	
	Организация учета личного состава. Оценка результатов труда персонала. Методы оценки труда персонала. Основные подходы к оценке труда. Общие методы оценки труда.	2	
	Практические занятия	4	
	Разработка организационной структуры гостиницы.(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).	2	
Тема 2.2 Специфика управления	Содержание учебного материала	6	
	Лекции, теоретические занятия	4	

персоналом в сфере услуг	Сфера услуг как наиболее быстроразвивающийся сектор современной экономики. Социальная значимость сферы услуг – дополнительные рабочие места. Характеристики услуг. Отличительные особенности компаний, работающих в сфере услуг. Основные моменты взаимодействия сотрудника с клиентом. Значимость внутреннего маркетинга в управлении персоналом сервисной организации. Проблема оценки качества услуги. Трудности в управлении производительностью труда работников в сфере услуг. Максимальный учет потребностей клиентов. Удовлетворенность покупателя и эффективность бизнеса	2	ОК 01-09
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2	
ВСЕГО:		32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочее место преподавателя, ученическая доска, интерактивная доска, инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, мультимедиапроектор.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.09 Управление персоналом может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые источники:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Трудовой кодекс РФ.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.08.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.09.2018).
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
8. Постановление Минтруда РФ от 17.05.1999 N 8 «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии».
9. Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. N 197 "Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения".
10. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

Основная литература:

1. Иванов П.В., Турянская Н.И: Менеджмент и управление персоналом. Учебное пособие. ФГОС / П.В. Иванов, Н.И. Турянская. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2021. – 396 с.
2. Полевая М.В., Третьякова А.Н.: Менеджмент и управление персоналом. Учебник / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Издательство «Академия», 2021. – 224 с.
3. Вакуленко, Р. Я. Управление сервисным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
4. Менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
5. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
6. Чуваткин, П. П. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

Дополнительная литература:

1. Дейнека А.В. - Управление персоналом организации [Электронный ресурс] - М.: Дашков и К, 2017. - 288 с.: ISBN 978-5-394-02375-0. Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. - Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие: - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 . Режим доступа: <http://znanium.com>
3. Кнышова Е. Н. – Менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0106-9. Режим доступа: <http://znanium.com>
4. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедия, 2017. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>
5. Эриашвили Н.Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н.Д. Эриашвили. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 5-238-01061-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

Интернет-ресурсы:

1. Российская Государственная Библиотека. Режим доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Режим доступа: <http://www.podborkadrov.ru>
3. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Режим доступа: <http://www.hrc.ru>
4. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Режим доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>
5. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Режим доступа: <http://www.hro.ru>
6. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Режим доступа: <http://www.hrm.ru>
7. Электронный журнал HR-Journal. Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru>
8. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Режим доступа: <http://www.pplus.ru>
9. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
10. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Режим доступа: <http://www.garant.ru>
11. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Режим доступа: <http://www.mevriz.ru>
12. Электронный ресурс «Экономический портал». Режим доступа: www.economicus.ru
13. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru
14. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Режим доступа: <http://elibrary.ru>
15. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Режим доступа: <http://www.aup.ru>
16. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Режим доступа: <http://www.iso.ch>
17. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Режим доступа: <http://www.all-hotels.ru>
18. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма Режим: 10. <http://www.prohotel.ru>

19. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
20. Российская гостиничная ассоциация. Режим доступа: <http://www.rha.ru>
21. Федерация рестораторов и отельеров. Режим доступа: <http://www.new.frio.ru>

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

***Примечание:** Преподаватели, учебные курсы которых требуют от студентов выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для студентов, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны в РПД учесть эти особенности и предлагать студентам-инвалидам и студентам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала.*

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости

обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в форме экзамена.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <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; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы; - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами; - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных; - проводить обучение, персонала различных служб гостиницы; - контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального вопроса; - экспертного наблюдения;

<p>определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p>	
<p>знать:</p> <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; - психологию коллектива; - 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; - структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы; - правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); - кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; - методику проведения тренингов для персонала; - критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; - критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж. 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - экспертного наблюдения

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень

компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОПЦ 09. Управление персоналом

1. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в менеджменте.
2. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
3. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
4. Внутренняя и внешняя среда предприятия.
5. Функции менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
6. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов.
7. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.

8. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.
9. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.
10. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.
11. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
12. Теории мотивации. Мотивация труда на предприятиях сферы услуг.
13. Особенности стимулирования и мотивации персонала. Формы материальной и нематериальной мотивации персонала. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.
14. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.
15. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость, их характеристика.
16. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
17. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Личностные качества успешного руководителя подразделения.
18. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
19. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
20. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений.
21. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.
22. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.
23. Управление персоналом: цели, функции и принципы. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы.
24. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
25. Основные направления по подбору персонала. Критерии подбора персонала. Источники и способы привлечения персонала.
26. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
27. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.
28. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Методика оценки качеств менеджера.
29. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.
30. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.
31. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва.