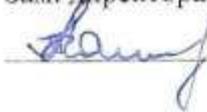


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

 А.А. Калмыкова



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.10 КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

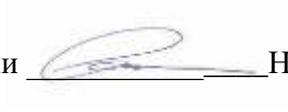
Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

Разработчик: учебно-методический отдел УЭТК СГУ

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

Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

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	5
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	7
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	12
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
3.2. Информационное обеспечение обучения	14
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

ОП.10 УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

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 43.02.14 Гостиничное дело.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП 10 Управление проектами 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 относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла учебного плана.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен уметь:

- 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; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования

знать:

- 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.

- основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

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 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

Объем образовательной программы – 126 часов, в том числе:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 94 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	126
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	94
в том числе:	
теоретическое обучение	42
практические занятия	52
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
Промежуточная аттестация в форме экзамена в 8 семестре	6
Консультации к экзамену	2
Текущий контроль в 7 семестре, промежуточная аттестация в форме экзамена в 8 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
7 семестр			
Раздел 1. Методология проектирования гостиничных предприятий			
Тема 1.1. Гостиничная деятельность как объект проектирования	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Понятие проекта и проектной структуры управления. Цели и задачи проекта. Поиск и обоснование проектной идеи для решения проблемы развития гостиничной отрасли. Особенности гостиничных проектов. Параметры успешного управления проектами.	2	1
Тема 1.2. Технологические процессы и методика управления гостиничным проектом	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Управление гостиничными проектами на стадии разработки. Формирование проектной структуры. Календарный план. Составление бизнес-плана гостиничного проекта. Технологические документы. Управление стоимостью и финансированием. Управление рисками. Концепция управления качеством проекта. Учет и анализ затрат. Анализ проекта. Представление проекта на утверждение.	2	1
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1 Работа с основными понятиями дисциплины: проектирование, прогнозирование, техническое задание, системный подход, стадия проектирования, анализ, оптимизация, структурный синтез, верификация, природоохранные сооружения, жизненный цикл инвестиционного проекта Работа с вопросами для самоконтроля.		6	3
Раздел 2. Практические основы проектирования гостиниц			
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	30	
	Лекции, теоретические занятия	10	

Разработка концепции проекта	Проектирование и обоснование выбора месторасположения гостиницы. Анализ экономической базы исследуемого региона. Стоимость аренды участка, существующие лимиты строительства и его потенциал.	2	1
	Наличие и характеристика транспортных магистралей. Близости объектов анимации, природных и экскурсионных объектов, организаций и учреждений и др. Доступ к объекту. Ландшафт вокруг предполагаемого отеля и др. Изучение рынка трудовых ресурсов.	2	
	Архитектурно-планировочные решения зданий гостиниц. Архитектура современных отелей с учетом основных технических решений. Виды архитектурных решений гостиничных комплексов. Рекомендации по строительству отелей. Выбор типа здания и его качественные характеристики: этажность, общественных помещений (холл, лифты, санитарные объекты общего пользования, рестораны, бары, помещения для банкетов и конференций, плавательные бассейны, сауны, комната для детских игр, зал для фитнеса и др.). Эргономика гостиниц и туристских комплексов.	2	
	Формирование предметно-пространственной среды прилегающего пространства гостиниц. Инфраструктура проектной площади отеля. Зоны, прилегающие к гостинице. Стандартные требования к зданию, инфраструктуре прилегающей территории гостиницы. Автономность здания.	2	
	Проектирование прилегающей территории, охраняемой автостоянки; плавательного бассейна. Техническое оборудование территории отеля. Организация прилегающей территории гостиницы с учетом потребностей клиентов с ограниченными возможностями.	2	
	Практические занятия	20	
Определение темы, формулирование проблемы, цели, задач и методов реализации	2		
Мотивированное обоснование выбора темы проекта, творческой проектной идеи и концепции проекта, аргументированный анализ современного состояния (SWOT) и перспектив развития данного направления деятельности в регионе.	2		
Определение проблемы и основных параметров формирования структуры спроса на данную услугу.	2		
Написание краткой аннотации проекта. Формулирование цели проекта. Определение задач проекта. Выбор методов необходимых для решения цели и задач проекта.	2		
Разработка плана-графика проекта.	2		
Выбор оптимального сегмента потребителя. Понятие сегментации потребителей рынка гостиничных услуг. Определение основные целевые группы потребителей гостиничного продукта и преимущественных потребностей каждой целевой группы.	2		

	Мотивированное обоснование сегмента основных потребителей гостиничного продукта для данного проекта и определение его наиболее существенных потребности.	2	
	Экологическая характеристика региона для строительства; доступ к объекту; какие организации и учреждения располагаются в непосредственной близости.	2	
	Близость источников сырья и строительных материалов; существующие лимиты строительства и его потенциалы;	2	
	Ландшафт вокруг предполагаемого отеля; наличие трудовых ресурсов; конкретные ожидаемые результаты проекта. эффект проекта в долгосрочной перспективе.	2	
Тема 2.2. Функциональная организация гостиничных зданий	Содержание учебного материала	16	1,2,3
	Лекции, теоретические занятия	10	
	Основные блоки помещений гостиниц и туристских комплексов, требования к ним Виды гостиничных помещений: административные зоны, общественная зона, номерной фонд, складские помещения и др. Требования к помещениям и зонирование гостиницы. Основные и подсобные службы и помещения.	2	1
	Организация общественных помещений и номерного фонда гостиницы. Классификация и минимальные критерии оценки общественных зон и номерного фонда. Система классификации и бальной оценки гостиниц и гостиничных номеров.	2	
	Организация общественных зон гостиниц Общественные зоны, их виды, структура и нормативные требования к ним. Гостиничный холл и гостиничные коридоры. Бизнес-центр: организация работы, основные функции.	2	
	Парк автомашин: аренда, автостоянка, прокат. Сервис-бюро: организационная работа, функции. Спортивно-оздоровительный комплекс. Ночной клуб: организация работы, основные функции. Оборудование общественных зон для клиентов с ограниченными физическими возможностями.	2	
	Номерной фонд гостиниц. Структура номерного фонда. Классификация номеров в соответствии с международными нормами и российскими требованиями. Расчет количества номеров и их качественные характеристики. Оборудование номеров для клиентов с ограниченными физическими возможностями. Расчет площадей номерного фонда.	2	
	Практические занятия	6	
	Определение качественных характеристик архитектуры проекта и прилегающих территорий исходя из типа, класса отеля и запросов выбранного сегмента потребителей	2	2

	Определение нормативных требований к зданию и прилегающей территории отеля; выбор концепции архитектурно-планировочного дизайна, этажности здания, наполнение и оформление прилегающей территории в соответствии с типом, классом отеля и выбранным сегментом рынка.	2	
	Организация пространственной среды жилой части и общественных зон гостиницы	2	
Тема 2.3. Оборудование и оформление интерьеров гостиниц	Содержание учебного материала	18	1,2,3
	Лекции, теоретические занятия	14	
	Принципы оборудования и оформления интерьеров гостиничных зданий Роль комфортности и дизайна в организации качества обслуживания гостя. Нормативные требования по организации оборудования гостиниц. Задачи оборудования и оформления прилегающих территорий, общественных зон и номерного фонда гостиниц. Типовые рекомендации по оформлению и оборудованию отелей. Фирменный стиль отеля.	2	1
	Цветовые и световые решения при оформлении интерьеров современных гостиниц Выбор цвета при оформлении помещений в современной гостинице. Группы цвета и функциональные особенности цветовой гаммы. Законы цвета и света, цветовые сочетания. Выбор цветовой гаммы для различных помещений отеля. Цветовые решения в подборе мебели и оборудования. Утилитарные функции света. Нормы и правила при выборе видов освещения.	2	
	Виды потолочных и половых покрытий в гостиницах. Ковровые покрытия для предприятий сервиса Дизайнерские и функциональные характеристики потолочных покрытий и их роль в целостности интерьера гостиничного предприятия.	2	
	Типы потолков и их основные свойства, преимущества и недостатки. Выбор типа потолка для различных помещений гостиничного предприятия	2	
	Виды современных конструктивных материалов для изготовления пола. Характеристики и свойства ковровых покрытий. Использование ковровых покрытий в различных помещениях и функциональные требования, предъявляемые к ним.	2	
	Современные дизайнерские и технологические характеристики сантехнического оборудования в гостиницах Конструкционные материалы, используемые для изготовления современных сантехнических приборов, их технологические характеристики.	2	
	Современные тенденции моды на сантехнические изделия: традиции и инновации. География стран-производителей сантехники Новинки оборудования для санитарных зон в номерном фонде и общественных помещениях гостиниц	2	
	Практические занятия	4	

	Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий	4	2
Самостоятельная работа обучающегося при изучении раздела 2		6	3
Выполнение домашнего задания, связанного с формированием идеи, сбором и систематизацией информации для разработки проекта по заданному алгоритму: 1. Поиск и обоснование творческой проектной идеи и концепции проекта создания гостиницы. 2. Формулировка письменного мотивированного обоснования выбора темы проекта и предварительный аргументированный анализ современного состояния (SWOT) и перспектив развития данного направления деятельности в регионе, определение основных параметров формирования структуры спроса на данную услугу и 3. Выбор оптимального сегмента потребителя. 4. Разработка творческой концепции проекта и его наиболее существенных качественных характеристик исходя из запросов выбранного сегмента потребителей: выбор вида (для отдыха, делового назначения, транзитная) и типа (объем, категория, концептуальные характеристики) гостиницы место предполагаемой застройки; доступ к объекту; какие организации и учреждения будут располагаться в непосредственной близости; существующие лимиты строительства и его потенциалы; целесообразность использования существующих зданий и строений; ландшафт вокруг предполагаемого отеля и др. 4. Формулировка цели и задач проекта. 5. Предварительная оценка возможных социально-экономических и экологических последствий реализации данного проекта. 6. Разработка плана-графика проекта средства размещения. 7. Работа в электронной образовательной среде			
8 семестр			
Раздел 3. Принципы реализации проекта			
Тема 3.1. Стратегии финансирования гостиничных проектов.	Содержание учебного материала	26	1,2,3
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Основные источники финансирования гостиничной деятельности: бюджетные (средства федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов) и внебюджетные (собственные средства организаций, осуществляющих инновационную деятельность, средства инвесторов) источники финансирования программ. Выбор донорской организации.	2	1
	Условия получения средств. Методы и приемы подготовки заявок на финансирование. Структура заявки, экспертиза.	2	
	Практические занятия	22	
Изучить порядок расчета стоимости проекта анализа его обеспеченности финансовыми средствами.	2		

	Основные источники финансирования гостиничной деятельности:	4	2
	Выбор донорской организации. Условия получения средств	4	
	Методы и приемы подготовки заявок на финансирование. Структура заявки, экспертиза	4	
	Научиться организовывать эффективную презентацию и продвижение	4	
	Презентация и защита авторского проекта концептуального отеля	4	
	Самостоятельная работа обучающегося	12	3
	1. Разработка бюджета проекта.		
	2. Подготовка текста выступления к защите курсового проекта		
	3. Подготовка презентации авторского проекта концептуального отеля		
	Консультации	2	
Экзамен	6		
Всего:	126		

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 учебной дисциплины предполагает наличие специализированного учебного кабинета.

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 ОП 10 Управление проектами 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 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
8. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

Основная литература:

1. Воронцова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие для СПО / Н. В. Воронцова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 154 с. — ISBN 978-5-4488-1258-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106866.html> (дата обращения: 15.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106866>
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451> (дата обращения: 15.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Зуб, А. Т. Управление проектами : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Т. Зуб. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513530> (дата обращения: 05.04.2022).
4. Управление проектами : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 383 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03473-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511583> (дата обращения: 05.04.2022).

Дополнительная литература:

1. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов : Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100164.html> (дата обращения: 15.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100164>

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.ppplus.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 ОП 10 Управление проектами 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).

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; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; 	<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>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; 	<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;

<ul style="list-style-type: none"> - 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>- экспертного наблюдения</p>
---	---------------------------------

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 (экзамену) по учебной дисциплине ОП 10. Управление проектами

1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.
2. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.
3. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
4. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
5. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.
6. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
7. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов.
8. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
9. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.
10. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.
11. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.
12. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
13. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.
14. Понятие архитектурного проектирования. Методы проектирования и их сравнительный анализ.
15. Основные этапы процесса проектирования.
16. Виды пространства в архитектуре.
17. Конструктивные элементы зданий. Классификация зданий и требования к ним.
18. Создание эскизного проекта.

19. Творческая разработка проекта.
20. Содержание технического задания на проектирование. Понятие и состав проектной документации.
21. Рабочая документация.
22. Понятие и значение дизайн-проектирования.
23. Виды нормативных документов, используемых при проектировании зданий гостиниц. Содержание ГОСТ Р 51185-2008.
24. Требования к оснащению гостиниц разных категорий.
25. Особенности проектирования гостиниц в разной местности.
26. Выбор участка для строительства гостиницы.
27. Функциональные зоны зданий гостиниц
28. Особенности проектирования курортных гостиниц.
29. Особенности проектирования гостиниц с дополнительными услугами.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.10 КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.10 Культура управления гостиничным предприятием на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма в части актуализации основной и дополнительной литературы.

Основная литература:

1.Воронцова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие для СПО / Н. В. Воронцова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 154 с. — ISBN 978-5-4488-1258-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106866.html> (дата обращения: 15.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106866>

2.Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451> (дата обращения: 15.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3.Зуб, А. Т. Управление проектами : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Т. Зуб. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513530> (дата обращения: 05.04.2022).

4.Управление проектами : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03473-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511583> (дата обращения: 05.04.2022).

Дополнительная литература:

5.Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов : Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100164.html> (дата обращения: 15.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100164>

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова