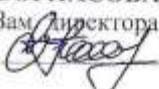


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по МПР
 Е.Ю. Куценок


УТВЕРЖДАЮ
Директор УЭТК
 И.А. Ермачков
31.08.2021г.

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

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

Разработчик: Лоскутова О.В.

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

Протокол № 01 от «28» августа 2021 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	5
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 КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

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 Культура управления гостиничным предприятием 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 (дисциплина по выбору образовательной организации).

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

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 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания

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 – 106 часов.
самостоятельная работа обучающегося (всего) -

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

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	Понятие корпоративной культур. Составляющие корпоративной культуры гостиничного предприятия.	6	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
Тема 1. Успешное трудоустройство	Содержание учебного материала	18	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Современные требования к сотруднику. Сотрудник «мечты»	2	
	Правила написания резюме. Особенности «Продающего» резюме.	2	
	Правила прохождения собеседования. Компетенции. Профиль сотрудника.	2	
	Имиджмейкерство. Внешний вид на собеседовании. Фактура ткани, стили.	2	
	Практическое занятие: Написать «продающее эссе о себе» (3 предложения), чтобы получить приглашение на собеседование.	2	
	Практическое занятие: составить резюме в соответствии с современными стандартам.	2	
	Практическое занятие. Приписать ЦКП (ценный конечный продукт) и компетенции сотрудников отеля.	2	
	Практическое занятие. Отработка навыков собеседования. 100 вопросов по компетенциям.	2	
	Практическое занятие Записать на видео самопрезентацию.	2	
	Самостоятельная работа обучающегося: оформление конспектов, подготовка докладов и презентаций, работа с литературными источниками	6	
Тема 2. Личностная эффективность	Содержание учебного материала	34	ОК 01-06, ОК 09-

	Успешный человек в современном мире. Целеполагание.	2	11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Управление временем. Работа с ежедневником	2	
	Бренд личности, шаги по его созданию. Экспертность.	2	
	Личностный рост. SWOT анализ личностных качеств. Руководитель и лидер. Основные функции управленца. Самомотивация. Самодисциплина. Самоконтроль. Самоприказ. Личный Икигай.	2	
	Правила публичных выступлений. Как удержать внимание клиента, а также большой аудитории.	2	
	Выработка привычек. Алгоритм. Мотивация: материальная, нематериальная	2	
	Энергоресурсность. Как избежать синдрома выгорания при работе с клиентами.	2	
	Стресс. Управление стрессом. Стрессоустойчивость. Как справиться с волнением перед собеседованием.	2	
	Практическое занятие. Составить три цели по тезники SMART.	2	
	Практическое занятие. Техники таймменеджмента.	2	
	Практическое занятие. Изучить историю успеха знаменитого человека. Человек-бренд.	2	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Практическое занятие. Самостоятельно вывести свой Икигай.	2	
	Практическое занятие. Прописать ЛПП(личностный план развития).	2	
	Практическое занятие. Качества лидера и как их развить.	2	
	Практическое занятие. Подготовить выступление на публику	2	
	Практическое занятие: Пройти тест на собственную мотивацию	2	
	Практическое занятие. Пути выхода из стресса	2	
	Самостоятельная работа обучающегося: оформление конспектов, подготовка докладов и презентаций, работа с литературными источниками	6	
Тема 3. Продажи	Содержание учебного материала	18	
	Этапы продаж. Навыки продаж. ОПВ.(Особенности. преимущество, выгода) Работа с возражениями.	2	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Личный оффер. УТП. Собственное уникальное торговое предложение.	2	
	Нетворкинг. Требование к визиткам	2	
	Активное собеседование.5 этапов продажи себя.	2	

	Практическое занятие. Отработка возражений: дорого, я подумаю, перезвоню и др.	2	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Практическое занятие. Отработка формулы ОПВ	2	
	Практическое занятие Разработка собственной «продающей» визитки	2	
	Практическое занятие Разработка собственного оффера и короткое представление на встречи при передачи визитки	2	
	Самостоятельная работа обучающегося: оформление конспектов, подготовка докладов и презентаций, работа с литературными источниками	6	
	Практическое занятие Продажа себя на собеседовании	2	
Тема 4. Взаимодействие с другими людьми	Содержание учебного материала	14	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Язык жестов и телодвижений.	2	
	Правила взаимоотношения с коллегами. Взаимоотношения молодого специалиста со сложившимся коллективом. Конфликты и методы их разрешения	2	
	Культура делового общения	2	
	Практическое занятие. Разъяснить жесты обмана, волнения, недоверия со стороны клиента.		
	Практическое занятие. Пути выхода из конфликта	2	
	Практическое занятие. Основные потребности человека.	2	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Практическое занятие. Деловая беседа	2	
	Самостоятельная работа обучающегося: оформление конспектов, подготовка докладов и презентаций, работа с литературными источниками	4	
Тема 5. Работа в организации	Содержание учебного материала	10	ОК 01-06, ОК 09-11, ПК 1.2, ПК 2.3, ПК 3.3., ПК 4.3
	Типы руководителей. Стили руководства.	2	
	Корпоративная культура. Введение в должность. Должностная инструкция. Аттестация персонала. ВНД. Регламенты. Положения. правила. Инструкции. Кодексы. Цель, миссия и принципы организации.	2	
	Особенности общения с руководителями разных стилей руководства.	2	
	Особенности корпоративных культур.	2	
	Корпоративная культура известной гостиничной компании	2	

	Самостоятельная работа обучающегося: оформление конспектов, подготовка докладов и презентаций, работа с литературными источниками	2	
	Консультации	2	
	Промежуточная аттестация	6	
	ВСЕГО	126	

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 04.08.2021) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.09.2021).
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2021) "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. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 384 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-410-4. Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 208 с.
3. Чудновский А. Д., Н. В. Королев, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2016. – 415 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 гостиничных 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>

Журналы:

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Гостиницы и рестораны
4. Пять звезд
5. Кадровое дело
6. HRMagazine
7. Управление персоналом
8. Управление человеческим потенциалом

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.hrg.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.ecsoman.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 Культура управления гостиничным предприятием 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; 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; - 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 непринципиальные 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 Культура управления гостиничным предприятием

1. Дайте определение понятию «продающее» резюме. Какая основная цель у «продающего» резюме.
2. Как справиться со стрессом перед собеседованием? Напишите алгоритм действий.
3. Зная правила публичных выступлений, напишите, как сделать так, чтобы запомнили вас и вашу речь на собеседовании. Если вы соискатель на данную должность под номером 60.
4. Какие основные разделы должны быть в резюме. Какие разделы можно дополнить по желанию.
5. За сколько секунд формируется первое впечатление. Как вы можете повлиять на положительное впечатление о вас у работодателя. (Внешний вид, жесты и пр.)
6. Язык жестов. По каким жестам вы можете определить, что вы не интересны работодателю, как поменять его мнение о вас.
7. Назовите стили управления и типы руководителей. Какой подход в работе нужно использовать к данным типам руководителей.
8. Какими качествами должен обладать лидер, управленец.
9. Назовите этапы продаж и алгоритм работы с возражением.

10. Какие инструменты тайм-менеджмента вы знаете. Какими пользуетесь.
11. Бренд личности. Из чего он складывается. Как его сформировать, и для чего он нужен.
12. Дайте определение слову « цель». Назовите правила постановки цели.
13. Напишите основные виды мотивации человека к работе. Какой тип мотивации у вас. Приведите примеры материальной и нематериальной мотивации.
14. Какие разделы должны быть в бизнес-плане.
15. Расшифруйте аббревиатуру ОПВ. На примере любого продукта или соискателя на работу пропишите его особенности, преимущество и выгоду.
16. Назовите основные пять функций менеджмента.

17. Дайте определение понятию «Корпоративная культура». Что входит в корпоративную культуру?
18. Напишите навыки хорошего слушателя. Какие вопросы называются открытыми? Какие закрытыми?
19. Какие правила выработки новой привычки?
20. Какие правила делового общения вы знаете? Напишите требования к деловому электронному письму, в котором вы отправляете резюме.
21. «Сотрудник мечты» Какие качества сотрудников наиболее ценны в современном мире?
22. Какие виды самомотивации вы знаете.
23. Назовите навыки и методы самоконтроля
24. Собеседование онлайн. Основные требования к видео самопрезентации.
25. Финансовая грамотность. Назовите привычки бедных и привычки богатых людей.
26. Назовите правила телефонного этикета
27. Как выстроить качественные отношения с коллегами? Как оказывать влияние на людей и склонять их к вашей точке зрения?
28. Назовите виды конфликтов и методы их разрешения.

Практические вопросы к билетам

1. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Почему именно вас мы должны взять на работу?»
2. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Почему вы хотели бы работать именно в нашей организации?»
3. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Какие три положительные черты характера есть у вас, которые помогут в работе на данной должности?»
4. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Назовите свою отрицательную черту характера и как вы над ней работаете?»
5. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Назовите свои успехи. Чем вы гордитесь?»
6. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Как вы видите свое развитие в этой должности через пять лет?»
7. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Какие имеющиеся компетенции помогут вам на этой должности?»
8. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Чем вам нравится открытая вакансия?»
9. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Готовы ли вы продвигать услуги и наш продукт? Как вы будите это делать?»

10. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Вы себя видите специалистом, исполнителем или чувствуете в себе силы работать на управленческой должности? Поясните свой ответ»
11. Ответьте на возражение на собеседовании: «Вы слишком молоды»
12. Ответьте на возражение на собеседовании: « У вас нет (или недостаточно) опыта»
13. Находясь на собеседовании, какие будут у вас ответы на вопросы: «Каковы ваши сильные стороны? Каковы ваши слабые стороны?»
14. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Если вы в прошлом были трудоустроены то, что вам не нравилось в вашей последней работе?»
15. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Что вы можете сделать для нас, чего не могут другие кандидаты?»
16. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Что вы знаете об отрасли, в которой планируете работать?»
17. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Как вы собираетесь завоевывать авторитет у других членов команды?»
18. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Чему самому важному вы научились в вузе? Почему вы выбрали эту специальность?»
19. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Исходя из вашего опыта, назовите 3 вещи, которые мотивируют вас больше всего?»
20. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Вы предпочитаете работать в команде или индивидуально?»
21. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Испытываете ли вы трудности при совместной работе с другими людьми, когда необходимо принимать их идеи, мнения, взгляды?»
22. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «По вашему мнению, какие ключевые ценности должен демонстрировать лидер?»
23. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Какие инструменты вы используете для организации продуктивной работы?»
24. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Какое Ваше самое большое достижение за пределами работы?»
25. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Как называется последняя прочитанная вами книга? Почему вы выбрали ее?»
26. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Какой из последних просмотренных фильмов вам понравился? Посоветовали бы его к просмотру?»
27. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: «Предложите, как можно улучшить нашу компанию?»
28. Находясь на собеседовании, какой будет у вас ответ на вопрос: « Какое у вас хобби? Чем она вам нравится?»

**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 2022-2023 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 № 2 от «05» сентября 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**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 без изменений

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**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 2024-2025 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин экономики, туризма и гостеприимства без изменений

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко

