|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Сотрудник\Documents\менеджмент качества\логотип55.jpg | Министерство общего и профессионального образования Ростовской области |
| Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Новочеркасский колледжпромышленных технологий и управления» |
| Стандарт организации |
| **СМК СТО НКПТиУ**  **РП \_\_ -\_\_ 18** | Рабочая программа учебной дисциплины ОП 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»  п |

Рег.№ \_\_ Экз.№ \_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | «УТВЕРЖДАЮ»  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_ С.И.Токин  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_2018 г. |

АДАПТИРОВАННАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Специальность СПО 43.02.14 Гостиничное дело

|  |  |
| --- | --- |
| ОП 01.Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе | Версия № 1 |
| РП | Введено с «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2018г. |
|  | Рекомендована к применению в учебном процессе методическим советом НКПТиУ |

2018 г.

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Сотрудник\Documents\менеджмент качества\логотип55.jpg | Министерство общего и профессионального образования Ростовской области |
| Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Новочеркасский колледжпромышленных технологий и управления» |
| Стандарт организации |
| **СМК СТО НКПТиУ**  **РП \_\_ -\_\_ 18** | Рабочая программа учебной дисциплины ОП 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»  п |

|  |  |
| --- | --- |
| Одобрено на заседании цикловой комиссии  ПРОТОКОЛ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  От «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.  Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016г. №1552) с учетом Методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № 06-443).

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

Разработчик:

Чеботарева Т.А. методист государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

Войнова Л.С. методист государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

Рецензенты:

Карпова Т.Г. методист государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ** |  |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| **5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ** |  |
|  |  |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

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

Программа учебной дисциплины разработана с учетом особенностей организации образовательного процесса и психолого-педагогического сопровождения обучающихся инклюзивных групп, включающих инвалидов   
и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лиц с ОВЗ).

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

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В результате изучения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и соответствующих им профессиональных компетенций |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. |
| ВД 2 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| ВД 3 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ВД 4 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | **100** |
| **Самостоятельная работа** | - |
| **Объем программы** | 100 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 40 |
| лабораторные работы | - |
| практические занятия | 60 |
| курсовая работа (проект) | - |
| контрольная работа | - |
| **Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины*** | | | | | |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Уровень освоения** | **Объем**  **часов** | **Примечание  (для обучающихся  с ОВЗ и инвалидностью)** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | **2** | | **3** |  | **4** |
| **Тема 1.**  **Сущность и характерные черты современного менеджмента. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | | **8** |  | ОК 01. -ОК 05. |
| 1.Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий. | 1 | 2 |  |
| 2. Основные аспекты менеджмента. Деятельность менеджера. | 1 |  |
| 3.Специфика менеджмента в России. Особенности современного менеджмента индустрии гостеприимства. | 2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий** | | **4** |  |
| **Практическое занятие №1.** Эволюция управленческой мысли. История развития менеджмента. Анализ школ управления. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №2.**Анализ зарубежного опыта менеджмента. | | 2 |  |
| **Тема 2. Организация и её признаки и законы.**  **Внешняя и внутренняя среда организации** | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК 01. -ОК 05.  ОК 11,  ПК 2.2 –ПК 4.2. |
| 1.Понятие организации, ее основные признаки. | 1 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2.Внешняя среда организации, её структура: среда прямого и косвенного воздействия. | 2 |  |
| 3. Внутренняя среда организации, её составляющие. | 2 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **2** |  |
| **Практическое занятие №3.** Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия. | | 2 |  |
| **Тема 3.**  **Цикл менеджмента.**  **Планирование как функция менеджмента** | **Содержание учебного материала** | | **8** |  | ОК 01. -ОК 05  ОК 11,  ПК 4.1  ПК 1.1,  ПК 2.1,  ПК 3.1,  ПК 4.2. |
| 1.Цикл менеджмента. Характеристика основных функций менеджмента. | 1 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2.Сущность и этапы планирования. Общие правила эффективного планирования. Содержание и виды планирования. Принципы планирования. | 2 | 2 |  |
| 3.Миссия организации. Требования к разработке миссии организации. | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 4. Цель как важнейшая характеристика менеджмента. Виды целей. Методика разработки целей, понятие «дерево целей». | 3 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **4** |  |
| **Практическое занятие №4.**Разработка плана работы для руководителя (подразделения) гостиничного предприятия. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №5.**Разработка миссии предприятия. Построение «дерева целей». | | 2 |  |
| **Тема 4.**  **Организация как функция менеджмента** | **Содержание учебного материала** | | **6** |  | ОК 01. -ОК 04,  ПК 2.2 - ПК 4.2. |
| 1.Организация работы предприятия. Понятие и сущность организационных структур управления. Звенья и уровни организационной структуры. | 2 | 2 |  |
| 2. Линейная, штабная, функциональная, матричная организационные структуры управления. | 3 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **4** |  |
| **Практическое занятие №6.**Анализ организационных структур организаций различных организационно-правовых форм. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №7.**Разработка эффективной структуры управления гостиничным предприятием и выбор оптимального варианта | | 2 |  |
| **Тема 5.**  **Мотивация как функция менеджмента** | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК 01. -ОК.5,  ОК 09. - ОК 11.  ОК 10.  ПК 2.2,  ПК 2.4 |
| 1. Мотивация как функция управления и как способ достижения цели. | 1 | 2 |  |
| 2. Содержательные и процессуальные теории мотивации, их краткие характеристики. | 1 |  |
| 3. Система мотивации труда персонала индустрии гостеприимства | 2 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **2** |  |
| **Практическое занятие №8.**Разработка системы мотивации для работников гостиничного предприятия. | | 2 |  |
| **Тема 6.**  **Контроль как функция управления** | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК 09. - ОК 11.  ПК 1.3,  ПК 2.3,  ПК 3.3,  ПК 4.3 |
| 1. Контроль, его понятие. Правила контроля. | 1 | 2 |  |
| 2. Этапы контроля. Виды контроля. | 1 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Требования к эффективному контролю. Поведенческие аспекты контроля. | 2 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **2** |  |
| **Практическое занятие №9.**Выработка стандартов и критериев контроля для персонала гостиничного предприятия сопоставление результатов и координация (коррекция) действий по результатам контрольных мероприятий | | 2 |  |
| **Тема 7.**  **Система методов управления. Стили руководства.** | **Содержание учебного материала** | | **8** |  | ОК 01-  ОК 05.  ПК 2.2, ПК 4.2 |
| 1.Методы управления организацией: организационно - распорядительские, экономические, социально - психологические и др. Их достоинства и недостатки. | 1 | 2 |  |
| 2.Характеристика организационно – распорядительных, экономических, социально-психологических методов управления. | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный. | 3 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий** | | **4** |  |
| **Практическое занятие №10.** Анализ системы методов управления и их взаимосвязи с мотивацией персонала гостиницы. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №11.** Определение стиля руководства на основе ситуационных заданий. | | 2 |  |
| **Тема 8.**  **Технология принятия управленческих решений** | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК 01-  ОК.05, ОК 11,  ПК 2.2, ПК 4.2 |
| 1. Понятие и классификация решений. Сущность и свойства управленческих решений. Уровни принятия управленческих решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный. | 1 | 2 |  |
| 2. Методы разработки управленческого решения, количество критериев выбора, форма принятия решения, способы фиксации. Требования, предъявляемые к управленческому решению: выполнимость, объективность, срочность и т.д. | 1 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Технология принятия управленческого решения. Групповые методы принятия решений. | 3 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **2** |  |
| **Практическое занятие №12.** Разработка управленческого решения и его принятие | | 2 |  |
| **Тема 9.**  **Роль коммуникаций в системе управления** | **Содержание учебного материала** | | **6** |  | ОК 01-ОК.05 |
| 1. Коллектив и его особенности. | 2 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2. Коммуникация как система. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, горизонтальные, вертикальные. | 1 |  |
| 3. Процесс коммуникации и его элементы: отправитель, сообщение, канал связи, получатель. | 1 |  |
| 4. Коммуникационная сеть. Типы сетей. Качественные характеристики коммуникационных сетей. | 3 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий** | | **4** |  |
| **Практическое занятие №13.**Построение схемы коммуникационной сети гостиничного предприятия. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №14.**Анализ коллектива и его особенностей. Проблемы межличностных контактов в коллективе и пути их решения | | 2 |  |
| **Тема 10.**  **Управление конфликтами и стрессами** | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК 01-ОК.05 |
| 1. Сущность конфликтов. Схема конфликта и основные элементы. Виды конфликтов. | 1 | 2 |  |
| 2. Источники и причины конфликтов. Типы аномальных работников: ленивые, злые, беспомощные, эмоциональные. | 1 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3.Управление конфликтами. Методы управления конфликтами: самооборона и сотрудничество. Последствия конфликтов. | 3 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **2** |  |
| **Практическое занятие №15.**Анализ конфликтных ситуаций в сфере гостеприимства и разработка методов их устранения и предотвращения. | | 2 |  |
| **Тема 11.**  **Управление персоналом гостиничного предприятия** | **Содержание учебного материала** | | **6** |  | ОК 01-ОК.05 |
| 1. Основные этапы развития теории и практики управления персоналом. Сущность управления персоналом в гостинице. | 1 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2. Специфика человеческих ресурсов. Персонал организации и его классификация. Производственный персонал и его характеристики. Функциональные обязанности управленческого персонала. | 1,2 |  |
| 3. Факторы, влияющие на управление персоналом. | 1 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| **Тематика практических занятий** | | **4** |  |
| **Практическое занятие №16.** Анализ и характеристика персонала организации. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №17.** Роль руководителя в управлении персоналом гостиницы | | 2 |  |
| **Тема 12.**  **Организация работы персонала современного гостиничного предприятия** | **Содержание учебного материала** | | **8** |  | ОК 01-ОК 10.  ПК 2.2,  ПК 4.2 |
| 1. Персонал современной гостиницы. Менеджмент среднего звена. | 1,2 | 2 |  |
| 2. Топ-менеджмент гостиницы. Функции топ-менеджера гостиницы. | 1,2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Специалисты в гостинице. Технические исполнители. | 1,2 |  |
| 4. Организация работы персонала в гостинице. | 1,2 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **6** |  |
| **Практическое занятие №18.**Анализ и характеристика персонала современной гостиницы. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №19.**Анализ нормативно-правовой базы в области трудовых правоотношений. Работа со Справочно-правовой системой Консультант Плюс. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №20.**Анализ корпоративной культуры гостиничных предприятий. | | 2 |  |
| **Тема 13.**  **Особенности планирования персонала в гостинице** | **Содержание учебного материала** | | **8** |  | ОК 01-ОК.05  ОК 09-ОК 10.  ПК 1.1, ПК 2.1,  ПК 3.1, ПК 4.1 |
| 1. Этапы кадрового планирования.Сущность и задачи кадрового планирования. Особенности планирования персонала в гостинице | 1 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2. Определение количественной и качественной потребности в кадрах. | 1 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Особенности кадрового планирования в гостинице. Потребность в персонале. | 1,2 |  |
| 4. Сущность и содержание должностных инструкций. | 1 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **6** |  |
| **Практическое занятие №21.**Оценка наличных ресурсов, целей, условий и перспектив развития организации, потребности в кадрах. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №22.**Определение потребности в персонале. Основные направления планирования персонала в гостинице. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №23.**Разработка должностных инструкций. | | 2 |  |
| **Тема 14.**  **Технологии отбора и найма персонала в современной гостинице** | **Содержание учебного материала** | | **8** |  | ОК 01-ОК 05.  ПК 2.2, ПК 4.2 |
| 1. Процесс набора и привлечения кадров в гостиницу. | 1 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2. Источники набора персонала. Сравнительная характеристика внешних и внутренних источников набора. | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Понятие и этапы отбора кадров. Критерии отбора на вакантные должности в гостиницу. | 1 |  |
| 4. Собеседование, правила проведения, этапы и цели. | 3 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **6** |  |
| **Практическое занятие №24.**Составление и оценка резюме. Разработка анкеты при приеме на работу. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №25.**Разработка требований к кандидату на вакантную должность в гостинице. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №26.**Деловая игра «Устройство на работу в гостиницу» | | 2 |  |
| **Тема 15.**  **Процесс адаптации персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | | **6** |  | ОК 01. -ОК 05. |
| 1. Понятие адаптации персонала. Цели и задачи адаптации. | 1 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2. Виды и формы адаптации. Стадии процесса адаптации персонала. | 1 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Факторы успешной адаптации персонала. | 2 |  |
| 4. Адаптационные мероприятия в гостиничных предприятиях. Процесс адаптации в гостинице. | 1 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **4** |  |
| **Практическое занятие №27.**Анализ процесса адаптации работника в организации. | | 2 |  |
| **Практическое занятие №28.** Разработка программы адаптации гостиничного предприятия | | 2 |  |
| **Тема 16.**  **Оценка и аттестация в системе управления персоналом гостиницы** | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК 01. -ОК 11.  ПК 1.3,  ПК 2.3,  ПК 3.3, ПК 4.3 |
| 1. Деловая оценка персонала гостиницы. Методы деловой оценки | 1 | 2 |  |
| 2. Особенности оценки персонала в гостинице. Критерии оценки работников. | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 3. Аттестация персонала. Функции аттестации персонала. Алгоритмы проведения аттестации. Этапы процесса аттестации. Проведение аттестации. Анализ результатов аттестации. | 3 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **2** |  |
| **Практическое занятие №29.**Анализ процедуры оценки и аттестации персонала в гостинице. Разработка критериев оценивания сотрудников различных служб гостиницы. | | 2 |  |
| **Тема 17.**  **Профессиональное обучение и развитие персонала** | **Содержание учебного материала** | | **4** |  | ОК.02-ОК.05,  ОК 11,  ПК 1.3,  ПК 3.1,  ПК 4.1,  ПК 4.3 |
| 1.Процесс профессионального обучения. Цели и задачи профессионального обучения. | 1 | 2 | С использованием дистанционных технологий обучения |
| 2. Методы обучения. Приемы обучения на рабочем месте. Приемы обучения вне рабочего места. | 1 |  |
| 3. Повышение квалификации. Стажировки и образовательные тренинговые программы Планирование и подготовка резерва руководителей. Развитие управленческих навыков. | 1 |  |
| 4. Особенности обучения и развития персонала гостиницы. Основные организационные формы обучения персонала гостиницы. | 2 |  |
| **Тематика практических занятий** | | **2** |  |
| **Практическое занятие №30.**Анализ системы обучения и развития персонала в гостинице. Сравнительная характеристика основных форм обучения персонала в гостинице. | | 2 |  |
| **Всего:** | | | **100** |  |  |

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)

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

***3.1. Материально-техническое обеспечение***

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

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

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

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

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

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

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

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

***3.2. Информационное обеспечение обучения***

***Основные источники***

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

***Электронные ресурсы***

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

***Интернет-источники***

1. Журнал для отельеров[Электронный ресурс] - Режим доступа:http://hotelier.pro/- (датаобращения 20.01.2017)
2. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>- (дата обращения 20.01.2017)
3. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dis.ru>- (дата обращения 20.01.2017)
4. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.cfin.ru/> -(дата обращения 20.01.2017)
5. **Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины**

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Формы и методы оценки** |
| **Знает:** | | |
| * сущность, функции и характерные черты современного менеджмента; * сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии | * применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ. * владеет программным материалом | Экспертная оценка:  - толкования профессиональной терминологии;  - выполнения тестовых заданий;  - устного опроса;  - заполнения таблицы;  - составления схем. |
| * основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице; * актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы | * применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций, связанные с планированием повышения квалификации персонала гостиничного предприятия; * владеет программным материалом |
| * основные организационные структуры управления; * цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы | * обосновывает выбор организационной структуры гостиничного предприятия |
| * сущность и виды мотивации персонала гостиницы | * применяет освоенные алгоритмы при разработке мотивационных мероприятий |
| * систему методов управления | * знает и характеризует систему методов управления |
| * планирование работы основных служб гостиничного предприятия; * источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу | * анализирует рынок труда, выявляет потенциальных кандидатов на вакантные должности в гостинице; * применяет знания при определении качественной и количественной потребности в персонале |
| * этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства | * применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ; * владеет программным материалом |
| * содержание процесса адаптации в гостинице; * роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы | * владеет приемами делового и управленческого общения * знает алгоритм разработки рекомендаций по повышению эффективности работы персонала гостиницы |
| * сущность коммуникативности и управленческого общения | * владеет приемами делового и управленческого общения |
| **Умеет:** | | |
| * применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности; | * применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ; * владеет программным материалом. | - Экспертная оценка применения профессиональной терминологии;  - Наблюдение и экспертная оценка выполнения заданий на практических занятиях |
| * использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия | * применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций |
| * анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы | * составляет организационные структуры управления, выбирает оптимальный вариант в предложенной производственной ситуации |
| * проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала | * разрабатывает мотивационные мероприятия для сотрудников гостиницы |
| * принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления | * разрабатывает рекомендации по повышению эффективности работы персонала гостиницы. * принимает и реализовывает управленческие решения в производственной ситуации * оценивает деловые и профессиональные качества сотрудников гостиницы |
| * планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале | * определяет потребность в персонале * разрабатывает требования к кандидатам на вакантные должности. * проводит собеседование * оформляет резюме, составляет анкету по подбору кадров; * разрабатывает должностные инструкции |
| * осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия | * разрабатывает контрольные мероприятия, программу адаптации и план обучения и развития персонала гостиницы; * осуществляет оценку и аттестацию персонала в гостинице |
| * применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения | * владеет приемами делового и управленческого общения * выбирает оптимальный вариант при принятии и реализации управленческих решений * оценивает деловые и профессиональные качества сотрудников гостиницы |
| * учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии | * выполняет самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью * ориентируется в современных тенденциях развития индустрии гостеприимства |

**6.ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе может быть использована при реализации образовательной программы по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.