

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выбоина Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

Специальность:
43.02.14 «Гостиничное дело»

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. N 1552 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г. N 44974).

Разработчик РПД:

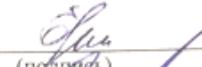
к.и.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Богданова О.А.
(ФИО)

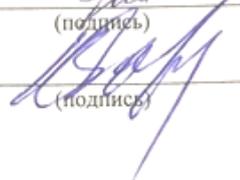
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации


(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»
« 6 » 12 20 19 г., протокол 4

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)


(подпись)

Алексеева Н.Д.
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета от 23.09.2020 г. Протокол №3

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
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
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников 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 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

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи осуществлять

мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

- 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;

знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- 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

- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

- методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

- особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке технологии организации процесса питания;

- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в

работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;

- критерии и показатели качества обслуживания структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

- особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами;

- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;

- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

- методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **119 час**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час		
	всего	2 семестр	3 семестр
Общая трудоёмкость	119	69	50
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	94	52	42
лекции	50	28	22
лабораторные занятия	-	-	-
практические занятия	40	22	18
курсовое проектирование (консультации)	-	-	-
Самостоятельная работа	25	17	8
Контроль (часы на зачет, контрольную работу)	4	2	2
Консультация перед экзаменом	-	-	-
Промежуточная аттестация		Контрольная работа	Дифференцированный зачет

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
2 семестр						
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Тема 1. Сущность современного менеджмента . Содержание темы: 1. Понятие менеджмента. 2. Современные подходы в менеджменте - количественный, процессный, системный и ситуационный. 3. История развития менеджмента	4				Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям
	Практическое занятие № 1 Эволюция менеджмента			4		
	Самостоятельная работа				2	
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Тема 2. Основные функции менеджмента и их содержание. Содержание темы: 1. Содержание функций управления. 2. Общие и конкретные функции управления. 3. Функции, выделяемые по сфере деятельности.	4				Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям, к тестированию
	Практическое занятие № 2. Основные функции менеджмента и их содержание			4		
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов				2	
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия Содержание темы: 1. Понятие структуры организации и организационной структуры управления организацией. 2. Типы структур управления организациями. 3. Виды бюрократических структур управления. 4. Виды органических структур управления организациями. 5. Службы гостиничного предприятия	4				Лекция-визуализация Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям
	Практическое занятие № 3. Сравнительные характеристики типов структур управления в гостиничном бизнесе.			4		
	Самостоятельная работа . Самостоятельное изучение учебных материалов				4	
ОК 01	Тема 4. Персонал гостиничного предприятия как особый объект и	4				Подготовка докладов/

Коды компетенций, формируемые которыми способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	<p>субъект управления. Содержание темы:</p> <p>1. Содержание понятия "персонал организации". Цели управления персоналом организации. Особенности персонала организации как объекта управления</p> <p>2. Связь системы управления персоналом с целями организации. Система управления организации, состав подсистем и элементов. Основные требования, предъявляемые к системе управления персоналом</p> <p>3. Принципы и методы построения системы управления персоналом. Внешняя и внутренняя среда системы управления персоналом. Эволюция подходов к управлению персоналом.</p> <p>Практическое занятие № 4 Персонал гостиничного предприятия как особый объект и субъект управления.</p> <p>Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных мат</p>			4	4	сообщений к семинарским занятиям, подготовка рефератов
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	<p>Тема 5. Организация службы управления персоналом гостиничного предприятия</p> <p>Содержание темы:</p> <p>1. Роль службы управления персоналом в развитии организации.</p> <p>Принципы, функции и организационная структура службы управления персоналом. Процедуры и операции по управлению персоналом</p> <p>2. Традиционная организационная структура управления персоналом на предприятии: отдел кадров и его место в системе управления персоналом. Совершенствование организационной структуры управления персоналом</p> <p>3 Состав и содержание положений о подразделениях управления персоналом и должностных инструкциях специалистов службы управления персоналом.</p> <p>Кадровые технологии: операции и процедуры</p> <p>Практическое занятие № 5 Организация службы управления персоналом гостиничного предприятия</p> <p>Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов</p>	4		2	2	Подготовка докладов/ сообщений к семинарскому занятию
ОК 01 ОК 03	<p>Тема 6 Основы руководства, власти, лидерства и стили управления.</p> <p>Содержание темы:</p>	4				Подготовка докладов и презентаций к семинарским

Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	1. Управление деятельностью человека и группы. Формальные и неформальные группы. 2. Процесс формирования команды. 3. Обеспечение эффективной работы группы. Лидерство в группах. 4. Сила, влияние, власть в руководстве коллективом. 4. Власть, влияние, лидер. Необходимость власти в управлении. Баланс власти. Виды власти, присущие менеджеру в организации. 5. Модель влияния руководителя на подчиненного. Основные понятия и формы власти. Практическое занятие № 6 Основы руководства, власти, лидерства и стили управления. Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов			2	2	занятиям
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Тема 7 Управление деловой карьерой персонала гостиничного предприятия Содержание темы: 1. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала. Этапы системы служебно-профессионального продвижения линейных руководителей в организации. Работа с кадровым резервом 2. Понятия трудового пути и карьеры. Этапы карьеры и их содержание. Планирование трудовой карьеры. Цели и задачи прогнозирования карьеры 3. Подготовка квалифицированного персонала: современное состояние и направления перестройки системы подготовки персонала в России. Практическое занятие № 7 Управление деловой карьерой персонала гостиничного предприятия Самостоятельная работа . Самостоятельное изучение учебных материалов, изучение литературы, подготовка к написанию эссе	4		2	1	Написание эссе
ИТОГО за 2 семестр		28		22	17	
3 семестр						
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3	Тема 8 Подбор персонала гостиничного предприятия Содержание темы: 1. Роль службы управления персоналом в развитии организации. Принципы, функции и организационная структура службы управления	4				Тестирование

Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	<p>персоналом. Процедуры и операции по управлению персоналом</p> <p>2. Традиционная организационная структура управления персоналом на предприятии: отдел кадров и его место в системе управления персоналом. Совершенствование организационной структуры управления персоналом</p> <p>3 Состав и содержание положений о подразделениях управления персоналом и должностных инструкциях специалистов службы управления персоналом.</p> <p>Кадровые технологии: операции и процедуры</p>					
	Практическое занятие № 8 Подбор персонала гостиничного персонала и профориентация			4		
	Самостоятельная работа . Самостоятельное изучение учебных материалов, изучение литературы, тестированию				2	
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	<p>Тема 9 Управление развитием персонала гостиничного предприятия</p> <p>Содержание темы:</p> <p>1. Цели и задачи подготовки квалифицированного персонала. Принципы, методы, формы и виды обучения.</p> <p>2. Стратегическое и оперативное планирование процесса переподготовки и повышения квалификации. Методы переподготовки и повышения квалификации . Формы и виды повышения квалификации персонала.</p> <p>3. Современное состояние и направления перестройки системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала организации: отечественный и зарубежный опыт.</p>	4				Подготовка докладов и презентаций к семинарским занятиям
	Практическое занятие № 9 Управление развитием персонала гостиничного предприятия			4		
	Самостоятельная работа . Самостоятельное изучение учебных материалов				2	
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	<p>Тема 10 Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия.</p> <p>Содержание темы:</p> <p>1. Понятие и сущность процесса мотивации. Его элементы.</p> <p>2. Вознаграждение персонала - понятие, принципы и политика организации. Цели системы вознаграждения, ее основные формы</p> <p>3 Оплата труда как средство мотивации. Организация оплаты труда.</p> <p>арботная плата - содержание понятия и выполняемые функции</p>	4				Доклады, презентации студентов. Защита рефератов по теме

Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 10 Современные теории мотивации.			4		
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов и презентаций к семинарским занятиям, написание рефератов				1	
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Тема 11 Профессиональная и организационная адаптация персонала гостиничного предприятия Содержание темы: Адаптация персонала. Характеристика процесса адаптации. Сущность и виды адаптации персонала. 2. Система управления адаптацией, профессиональная и социальная адаптация в коллективе. Организация управления адаптацией персонала 3. Показатели успешности процесса адаптации специалистов и руководителей. Информационное обеспечение процесса управления адаптацией.	4				Доклады/сообщения студентов
	Практическое занятие № 11			2		
	Самостоятельная работа . Изучение литературы, подготовка докладов и сообщений				1	
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Тема 12 Оценка эффективности управления персоналом гостиничного предприятия Содержание темы: 1. Оценка персонала. Цели и задачи системы оценки персонала в организации. Классификация методов оценки персонала 2. Оценка и измерение эффективности управления персоналом. Основные цели и методы оценки эффективности управления персоналом в организации 3. Сущность аудита системы управления персоналом в организации. Показатели эффективности деятельности служб управления персоналом и подготовки персонала	4				Подготовка докладов и презентаций к семинарским занятиям
	Практическое занятие № 12 Оценка эффективности управления персоналом гостиничного предприятия			2		
	Самостоятельная работа . Самостоятельное изучение учебных материалов				1	

Коды компетенций, формируемые которыми способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Тема 13 Регулирование и контроль в системе менеджмента гостиничного предприятия Содержание темы: 1. Сущность и принципы контроля. Объекты и субъекты контроля. 2. Стадии контроля. Виды управленческого контроля. 3. Контроллинг, как новая концепция управления. 4. Текущий, предварительный и заключительный контроль. 5. Процесс контроля	2				Написание эссе
	Практическое занятие № 13			2		
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов, изучение литературы, подготовка к написанию эссе				1	
	ИТОГО за 3 семестр	22	-	18	8	
	Итого по дисциплине	50		40	25	

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
2 семестр			
Доклад/сообщение /презентации	13	2	26
Реферат	2	10	20
Эссе	2	12	24
Тестирование по темам лекционных занятий	2	15	30
		Итого по дисциплине	100 баллов
3 семестр			
Доклад/сообщение /презентации	13	2	26
Реферат	2	10	20
Эссе	2	12	24
Тестирование по темам лекционных занятий	2	15	30
		Итого по дисциплине	100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа (по накопительному рейтингу или в письменной форме)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с

большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

3.3. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Виханский, О. С. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для сред. спец. учеб. заведений / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2018. - 286 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961778>.
2. Кнышова, Е. Н. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Экономика и упр." / Е. Н. Кнышова. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2015. - 302 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=492807>.
3. Райченко, А. В. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. В. Райченко, И. В. Хохлова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=563352>.
4. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Упр. персоналом", "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. В. Дейнека. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2015. - 287 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512044>.
5. Логинова, Е. Ю. Искусство управления в малом бизнесе [Текст] : учеб.-практ. пособие / Е. Ю. Логинова, О. Д. Прянина. - М. : Дашков и К, 2014. - 296 с.
6. Мелихов, Ю. Е. Управление персоналом: портфель надежных технологий [Текст] : учеб.-практ. пособие / Ю. Е. Мелихов, П. А. Малуев. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2015. - 343 с. - Библиогр.: с. 342-343

Дополнительная литература:

7. Виханский, О. С. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Экономика" и специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалт. учет, анализ и аудит", "Мировая экономика", "Налоги и налогообложение" / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2017. - 654 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=769974>.
8. Иванова, С. В. Кандидат, новичок, сотрудник: Инструменты управления персоналом, которые реально работают на практике [Текст] / С. В. Иванова. - М. : ЭКСМО, 2011. - 303 с. : табл.
9. Кибанов, А. Я. Служба управления персоналом [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности «Упр. персоналом» / А. Я. Кибанов, В. Г. Коновалова, М. В. Ушакова ; под ред. А. Я. Кибанова. - М. : КноРус, 2010. – 410 с.
10. Кисляков, Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия [Электронный ресурс] / Г. В. Кисляков, Н. А. Кислякова. - 2-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=553749>.
11. Кожевина, О. В. Терминология теории управления. Словарь базовых управленческих терминов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 080200.62 "Менеджмент", 081100.62 "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Кожевина. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 155 с.
12. Менеджмент организации. Итоговая аттестация студентов, преддипломная практика и дипломное проектирование [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по экон. специальностям / С. Д. Резник [и др.] ; под общ. ред. Э. М. Короткова и С. Д. Резника. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 336 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405639>.
13. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Текст] : учеб. для вузов по специальностям «Менеджмент орг.», «Упр. персоналом» / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 523 с. : табл.

14. Управление персоналом организации [Текст] : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. - 3-е изд., доп. и перераб. - М. : Инфра-М, 2009. - 638 с.

15. Управление персоналом организации [Текст] : учебник для вузов / под ред. А. Я. Кибанова. - 2-е изд., доп. и перераб. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 637 с.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. [Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса](http://elibr.tolgash.ru/) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibr.tolgash.ru/> - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

7.1.1 Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (тематика докладов, сообщений)

1. Содержание менеджмента и его особенности.
2. Исторические предпосылки зарождения науки управления.
3. Развитие взглядов на менеджмент.
4. Школа научного управления.
5. Классическая(административная) школа управления.
6. Школа организационного поведения.
7. Школа человеческих отношений.
8. Школа науки управления.
9. Современные взгляды на развитие менеджмента.
10. Понятие организации и этапы ее развития.
11. Особенности организации как объекта управления.
12. Организационно-правовые формы предприятий.
13. Общая характеристика внешней среды организации.
14. Внутренняя среда организации, ее основные элементы.
15. Миссия и стратегия организации.
16. Понятие оргпнизационных структур управления и их типы.
17. Сущность, задачи и функции контроллинга.
18. Координация как функция менеджмента.
19. Координация на основе различных моделей делегирования полномочий.
20. Причины возрастания роли менеджеров в современных условиях.
21. Основы разработки управленческих решений.
22. Лидерство и власть.
23. Развитие классических стилей руководства.
24. Особенности российской модели управления.
25. Современные модели управления.
26. Портрет современного менеджера.
27. Планирование, как функция менеджмента. Сущность, задачи и принципы планирования.
28. Процесс планирования. Организационные структуры менеджмента
29. Планирование и прогнозирование в системе менеджмента
30. Мотивация на пути эффективного управления (закон роста сложности, закон возрастающей неопределённости, закон обратного эффекта).
31. Содержательные теории мотивации.
32. Процессуальные теории мотивации.
33. Мотивационные модели (теории «Х» и «У» Дугласа МакГрегора и Вильям Оучи и теория «Z»).
34. Основные этапы процесса контроля .
35. Внешний и внутренний контроль.
36. Внешний контроль на крупных предприятиях России: цель методы и условия реализации.
37. Коммуникационные сети и их разновидности.
38. Решение: разновидности и этапы принятия.
39. Способы сбора, обработки, передачи и получения информации.
40. Роль коммуникаций и информации в принятии управленческих решений
41. Психология деятельности менеджеров персонала: вчера, сегодня, завтра.

42. Менеджмент персонала и развитие организации.
43. Источники противоречий и препятствий в деятельности менеджеров персонала.
44. Социальное планирование инноваций в менеджменте персонала.
45. Особенности взаимоотношений менеджеров персонала и руководителей.
46. Восприятие аттестации различными категориями работников организации.
47. Методы исследования и оценки творческого (инновационного) потенциала специалистов.
48. Персонал гостиницы и методы управления стимулами и мотивами.
49. Менеджмент персонала как область профессиональной деятельности: пути становления и развития.
50. Показатели эффективности деятельности служб управления персоналом и подготовки персонала.
51. Направления деятельности Агентства по подбору персонала для гостиницы.
52. Особенности и методы деятельности служб управления персоналом в Самарской губернии.
53. Методическое обеспечение деятельности менеджеров персонала.
54. Принцип отбора кадров и этапы карьеры персонала гостиницы.
55. Формирование кадрового резерва гостиницы
56. Особенности подбора персонала в гостиницу
57. Компетенции персонала гостиницы
58. Оценка персонала гостиницы
59. Управление развитием персонала в гостиницы
60. Управление мотивацией персонала гостиницы

Типовые тестовые задания

1. Совокупность работников организации, объединенных в специализированные службы, подразделения и занятые преимущественно различными видами умственной деятельности называется:
 - а. рабочие
 - б. управленческий персонал
 - в. работники социальной инфраструктуры
 - г. специалисты
2. Работники, обеспечивающие и обслуживающие деятельность руководителей и специалистов при выработке и реализации ими управленческих решений относятся к категории:
 - а. рабочие
 - б. специалисты
 - в. руководители
 - г. работники социальной инфраструктуры
 - д. технические исполнители
3. Структура персонала организации - это:
 - а. соотношение профессиональных групп специалистов и рабочих
 - б. совокупность отдельных лиц работников, объединенных по какому либо признаку
 - в. выделение групп работников по функциям (видам деятельности) организации
 - г. совокупность работников организации, объединенных в специализированные службы
 - д. личный состав организации, работающий по найму и обладающий определенными признаками
4. Персонал организации - это:
 - а. совокупность работников организации, объединенных в специализированные службы
 - б. выделение работников по социально демографическим группам

- в. совокупность отдельных лиц работников, объединенных по какому либо признаку
 - г. личный состав организации, работающий по найму и обладающий определенными признаками
5. Носителем функций по управлению персоналом выступает:
- а. весь персонал организации
 - б. менеджеры по персоналу
 - в. руководители функциональных и производственных подразделений
 - г. высшее руководство, руководители функциональных и производственных подразделений совместно со службой управления персоналом
 - д. высшее руководство организации
6. Объектом функций по управлению персоналом является:
- а. весь персонал организации
 - б. менеджеры по персоналу
 - в. руководители функциональных и производственных подразделений совместно со службой управления персоналом
 - г. высшее руководство, руководители функциональных и производственных подразделений совместно со службой управления персоналом
 - д. высшее руководство организации
7. Основными группами методов управления персоналом организации служат:
- а. социально психологические
 - б. универсальные
 - в. экономические
 - г. прикладные
 - д. административные
8. Найм на работу - это:
- а. мероприятия, направленные на владение ситуацией на рынке труда
 - б. рациональное распределение работников организации по структурным подразделениям, участкам, рабочим местам
 - в. ряд действий, направленных на привлечение кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией
 - г. целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочего места
9. Основной задачей при найме на работу персонала является:
- а. удовлетворение спроса на работников в качественном и количественном отношении
 - б. распределение вновь нанятых работников по рабочим местам в соответствии с их уровнем квалификации
 - в. привлечение как можно большего числа претендентов на вакантное место
 - г. повышение степени привязанности работника к организации
 - д. ознакомление персонала с особенностями организационного механизма управления
10. В проведении отбора кандидатов на замещение вакантной должности принимают участие:
- а. непосредственный руководитель
 - б. профессиональный психолог
 - в. помощник руководителя
 - г. помощник юрисконсульта

Тематика рефератов (эссе)

1. Теоретические основы менеджмента;
2. Элементы организаций и процесса управления;
3. Классификация фирм и методика их изучения;
4. Правовое регулирование образования и деятельности фирмы;

5. Организация управления в крупных промышленных фирмах;
6. Выработка целей и стратегии развития фирмы;
7. Процесс принятия и реализации управленческих решений;
8. Информационное обеспечение менеджмента;
9. Процесс коммуникаций и эффективность управления;
10. Организация как функция управления;
11. Внутрифирменное планирование как функция управления;
12. Мотивация как функция управления;
13. Общие принципы управления промышленными фирмами;
13. Общие принципы управления промышленными фирмами;
14. Функция контроля и учета в менеджменте;
15. Инновационный менеджмент;
16. Общая характеристика стратегического менеджмента;
17. Процесс выбора стратегии и стратегические изменения в организации;
18. Маркетинг в управлении организацией;
19. Маркетинговые исследования в деятельности организации;
20. Управление реализацией продукции и ценовой политикой в маркетинге;
21. Общая характеристика инновационного менеджмента;
22. Инновационный процесс как объект функционального и проектного управления;
23. Особенности управления инновационной деятельностью в современных условиях;
24. Финансовый аспект современного менеджмента;
25. Управление персоналом;
26. Управление рисками;
27. Управление развитием производства в современных условиях;
28. Оперативное управление производством;
29. Особенности управления развитием производства в зарубежных фирмах;
30. Групповая динамика и лидерство в менеджменте;
31. Руководство, лидерство и власть;
32. Стиль менеджмента и имидж (образ) менеджера;
33. Управление и разрешение конфликтов;
34. Интегрированные процессы в менеджменте;
35. Факторы эффективности менеджмента.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: контрольная работа (по накопительному рейтингу или в письменной форме) / дифференцированный зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень заданий для контрольной работы

Тема 1. Сущность современного менеджмента.

Вариант 1

Задание 1.

Раскройте понятие менеджмента, опишите его особенности

Задание 2.

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Да, но».

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в

своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают, Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

Вариант 2.

Задание 1.

Опишите особенности школы научного управления.

Задание 2.

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Позор»

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

Тема 2. Основные функции менеджмента и их содержание.

Вариант 1

Задание 1

Раскройте особенности функции планирования. Опишите сущность, задачи и принципы планирования.

Задание 2.

Изучить и проанализировать производственную ситуацию «Форд вчера, сегодня и завтра». Дать развёрнутый обоснованный ответ на вопрос: Какие принципы управления (по А. Файолю) использовались Генри Фордом при управлении фирмой «Форд мотор»? Сделать вывод о том, каким образом применение принципов управления помогает организации добиваться успехов.

Производственная ситуация «Форд вчера, сегодня и завтра»

Генри Форд был великим руководителем. Он представлял архетип авторитарного предпринимателя прошлого. Склонный к одиночеству, в высшей мере своевольный, всегда настаивающий на собственном пути, презирающий теории и «бессмысленное» чтение книг, Форд считал своих служащих «помощниками». Если «помощник» осмеливался перечить Форду или самостоятельно принимать важное решение, он обычно лишался работы. На фирме «Форд Мотор» только один человек принимал решения с любыми последствиями. Общие же принципы Форда были суммированы в одной фразе: «Любой покупатель может получить автомобиль любого цвета, какого пожелает, пока автомобиль остаётся чёрным».

Форд сделал свою модель «Ти» настолько дешёвой, что её мог купить практически любой работающий человек.

Примерно за 12 лет Форд превратил крошечную компанию в гигантскую отрасль, изменившую американское общество. Более того, он сделал это, постигнув, как построить автомобиль, продаваемый всего за 290 долларов, и платя своим рабочим одну из самых высоких ставок того времени – 5 долларов в неделю. Так много людей купили модель «Ти», что в 1921 г. «Форд Мотор» контролировала 56% рынка легковых автомобилей и заодно почти весь мировой рынок.

Форд, как уже отмечалось, был негибко жёстким, своевольным и интуитивным человеком. «Человек не должен шляться взад вперёд», – говорил Форд. Напротив, на каждого руководителя были возложены определённые обязанности, и дана была свобода делать всё, что необходимо для их выполнения.

В то время как «Форд Мотор» сохраняла верность чёрной модели «Ти» и традиции, согласно которой босс командует, а остальные выполняют, фирма «Дженерал Моторс» ввела в практику частые замены моделей, предлагая потребителю широкий ассортимент стиливых и цветовых оформлений и доступный кредит. Доля «Форд Мотор» на рынке резко сократилась,

а рейтинг её руководителей сильно снизился. В 1927 г. Фирма была вынуждена остановить сборочный конвейер, чтобы переоснастить его под выпуск весьма запоздавшей модели «А». Это позволило «Дженерал Моторс» захватить 43,5% автомобильного рынка, оставив фирме «Форд Мотор» менее 10%.

Несмотря на жестокий урок, Форд так и не смог прозреть. Вместо того чтобы учиться на опыте «Дженерал Моторс», он продолжал действовать по старинке. В следующие 20 лет фирма «Форд Мотор» едва удержалась на третьем месте в автомобильной промышленности и почти каждый год теряла деньги. От банкротства её спасало только обращение к резерву наличных в 1 млрд. долларов, который Форд скопил в удачные времена.

Вариант 2

Задание 1

Раскройте сущность мотивации как функции менеджмента

Задание 2

Изучить и проанализировать производственную ситуацию «Форд вчера, сегодня и завтра». Дать развёрнутый обоснованный ответ на вопрос: Какие принципы управления (по А. Файолю) использовались Генри Фордом при управлении фирмой «Форд мотор»? Сделать вывод о том, каким образом применение принципов управления помогает организации добиваться успехов.

Производственная ситуация «Форд вчера, сегодня и завтра»

Генри Форд был великим руководителем. Он представлял архетип авторитарного предпринимателя прошлого. Склонный к одиночеству, в высшей мере своевольный, всегда настаивающий на собственном пути, презирающий теории и «бессмысленное» чтение книг, Форд считал своих служащих «помощниками». Если «помощник» осмеливался перечить Форду или самостоятельно принимать важное решение, он обычно лишался работы. На фирме «Форд Мотор» только один человек принимал решения с любыми последствиями. Общие же принципы Форда были суммированы в одной фразе: «Любой покупатель может получить автомобиль любого цвета, какого пожелает, пока автомобиль остаётся чёрным».

Форд сделал свою модель «Ти» настолько дешёвой, что её мог купить практически любой работающий человек.

Примерно за 12 лет Форд превратил крошечную компанию в гигантскую отрасль, изменившую американское общество. Более того, он сделал это, постигнув, как построить автомобиль, продаваемый всего за 290 долларов, и платя своим рабочим одну из самых высоких ставок того времени – 5 долларов в неделю. Так много людей купили модель «Ти», что в 1921 г. «Форд Мотор» контролировала 56% рынка легковых автомобилей и заодно почти весь мировой рынок.

Форд, как уже отмечалось, был негибко жёстким, своевольным и интуитивным человеком. «Человек не должен шляться взад вперёд», – говорил Форд. Напротив, на каждого руководителя были возложены определённые обязанности, и дана была свобода делать всё, что необходимо для их выполнения.

В то время как «Форд Мотор» сохраняла верность чёрной модели «Ти» и традиции, согласно которой босс командует, а остальные выполняют, фирма «Дженерал Моторс» ввела в практику частые замены моделей, предлагая потребителю широкий ассортимент стилевых и цветовых оформлений и доступный кредит. Доля «Форд Мотор» на рынке резко сократилась, а рейтинг её руководителей сильно снизился. В 1927 г. Фирма была вынуждена остановить сборочный конвейер, чтобы переоснастить его под выпуск весьма запоздавшей модели «А». Это позволило «Дженерал Моторс» захватить 43,5% автомобильного рынка, оставив фирме «Форд Мотор» менее 10%.

Несмотря на жестокий урок, Форд так и не смог прозреть. Вместо того чтобы учиться на опыте «Дженерал Моторс», он продолжал действовать по старинке. В следующие 20 лет фирма «Форд Мотор» едва удержалась на третьем месте в автомобильной промышленности и почти каждый год теряла деньги. От банкротства её спасало только обращение к резерву наличных в 1 млрд. долларов, который Форд скопил в удачные времена.

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Вариант 1.

Задание 1

Опишите службы гостиничного предприятия

Задание 2

1. Изучить и проанализировать заданную ситуацию.
2. Подготовить аргументы в пользу своего предложения.
3. Предусмотреть контраргументы другой стороны и подготовиться к их отражению.
4. Достичь соглашения с представителями фирмы (НИИ).
5. Провести анализ результатов переговоров, отметив положительные и отрицательные стороны.

Лаборатория НИИ Министерства обороны

Ваша лаборатория биологических исследований является одной из ведущих в крупном НИИ, принадлежащем Министерству обороны. В последние годы бюджет НИИ существенно уменьшился и Ваша лаборатория была вынуждена сократить часть персонала. Молодые сотрудники уволились по собственному желанию и зарегистрировали частную фармацевтическую фирму. В Вашей лаборатории остались заслуженные ученые, проработавшие здесь всю жизнь.

Два дня назад Министерство обороны сообщило НИИ о надвигающейся экологической катастрофе. Запасы химического оружия, захороненные на полигоне Сиреневый Бор, дали утечку. Удалось временно предотвратить выброс токсинов в атмосферу, однако через две недели прорыв газов неизбежен. Пострадает население крупного промышленного региона, вся территория которого станет непригодной для проживания на 15-20 лет. Ваши сотрудники, разрабатывавшие это оружие еще во время войны, знают способ эффективной нейтрализации токсинов с помощью специального абсорбента. Его важнейший компонент изготавливается из скорлупы "царского ореха". Этот орех собирают в единственной реликтовой роще на горном юге страны. На улице декабрь, никаких запасов этих орехов в НИИ нет, следующий урожай орехов будет собран только в сентябре. Заменить "царский орех" чем-либо другим невозможно.

Коллеги с юга сообщают, что один из тамошних предпринимателей закупил осенью и до сих пор имеет 120 кг "царского ореха". Этого количества вполне достаточно для изготовления нужных объемов абсорбента и полной нейтрализации токсинов в Сиреневом Бору.

Коллеги дополнительно сообщили, что Ваши уволившиеся сотрудники также начинают переговоры с предпринимателем о покупке всей партии орехов.

Ваши отношения с этими молодыми учеными весьма натянуты. Они судятся с Вашей лабораторией по поводу одного патента, заявку на который Вы подали после их увольнения. Для вас успех с абсорбентом крайне важен, т.к. позволит не только сохранить лабораторию, но и существенно увеличить ее бюджетное финансирование. Ситуация осложняется еще и тем, что денег на приобретение орехов у НИИ нет, а Министерство обороны не может выделить из своего урезанного бюджета более 120 млн. рублей. Вам понятно, что орехи будут проданы тем, кто больше заплатит.

Министерство обороны предложило вам встретиться для переговоров с Вашими бывшими сотрудниками из частной фирмы. Переговоры назначены на полдень...

Ваша цель: достичь соглашения с представителями фирмы.

Вариант 2

Задание 1

Составьте схемы организационной структуры гостиничных предприятий (мини-гостиница, отель 5*). Поясните особенности каждой структуры.

Задание 2

1. Изучить и проанализировать заданную ситуацию.
2. Подготовить аргументы в пользу своего предложения.
3. Предусмотреть контраргументы другой стороны и подготовиться к их отражению.
4. Достичь соглашения с представителями фирмы (НИИ).

5. Провести анализ результатов переговоров, отметив положительные и отрицательные стороны.

Молодая частная фармацевтическая фирма

Ваша молодая частная фармацевтическая фирма разработала принципиально новый препарат для лечения заболевания, поражающего новорожденных. Эта совершенно не изученная, недавно возникшая болезнь головного мозга под названием ДИПС неизбежно приводит к смерти в течение двух недель.

Новый препарат, запатентованный Вами на родине и за рубежом, обеспечивает 100% извлечение новорожденных от ДИПС, а в малых дозах может быть использован для вакцинации будущих матерей. Никаких побочных явлений ваш препарат не вызывает. Он сертифицирован Министерством здравоохранения и рекомендован к незамедлительному производству.

Информация о Вашем успехе стала широко известна через средства массовой информации. Телевидение и газеты замучали Вас интервью. Это первый большой успех Вашей маленькой фирмы, костяк которой составили молодые ученые, еще три года назад работавшие в большом НИИ, принадлежащем Министерству обороны. Помимо научного признания, Вы рассчитываете не только вернуть кредит, полученный три года назад через Министерство здравоохранения (срок возврата истек месяц назад), но и получить солидную прибыль.

Два дня назад Министерство здравоохранения уведомило Вас о том, что в стране внезапно началась эпидемия ДИПС. Первые двести восемнадцать новорожденных госпитализированы, ожидается, что болезнь поразит 2 тысячи новорожденных. Зная о Вашем препарате, родители ночуют у Ваших дверей...

Эти события застали вашу фирму врасплох. Препарат производится из ядер «царского ореха», который собирают в единственной реликтовой роще на горном юге страны. Ваши запасы ореха полностью ушли на исследования. На улице декабрь, следующий урожай орехов будет собран только в сентябре. Заменить «царский орех» чем-либо другим невозможно.

Уже два дня Вы «висите на телефоне» и выяснили, что один из южных предпринимателей осенью закупил и до сих пор имеет 120 кг «царского ореха». Этого количества вполне хватит на лечение всех заболевших и на широкую вакцинацию будущих матерей. Вам также стало известно, что «царский орех» лихорадочно ищут бывшие коллеги из оборонного НИИ.

У Вас с ними весьма натянутые отношения. Мало того, что Вы были вынуждены уволиться из НИИ, Вы еще и судитесь с НИИ по поводу одного патента, в основе которого лежали Ваши идеи.

Ситуация Вас не радует еще и потому, что Ваша молодая фирма не может заплатить за орехи более 120 млн. рублей, которые Ваши сотрудники собрали «с миру по нитке». Вам понятно, что орехи будут проданы тому, кто больше заплатит.

Утром Вам позвонили из Министерства обороны и вызвали на переговоры с представителями того самого НИИ. Переговоры назначены на полдень ...

Ваша цель: достичь соглашения с представителями НИИ.

Тема 4. Персонал гостиничного предприятия как особый объект и субъект управления.

Вариант 1

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Менеджмент персонала в системе управления организацией. Связь системы управления персоналом с целями организации.

Задание 2

Письменно раскройте следующий вопрос:

Системы управления человеком в организации. Персонал организации как объект управления.

Вариант 2

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

«Узкое» и «широкое» толкование термина кадровая политика.

Задание 2

Письменно раскройте следующий вопрос:

Основные направления развития службы управления персоналом в современных условиях.

Тема 5. Организация службы управления персоналом гостиничного предприятия

Вариант 1

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Менеджмент персонала в системе управления организацией. Связь системы управления персоналом с целями организации.

Задание 2

Письменно раскройте следующий вопрос:

Системы управления человеком в организации. Персонал организации как объект управления.

Вариант 2

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

«Узкое» и «широкое» толкование термина кадровая политика.

Задание 2

Письменно раскройте следующий вопрос:

Основные направления развития службы управления персоналом в современных условиях.

Тема 6 Основы руководства, власти, лидерства и стили управления.

Вариант 1

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Современные модели управления

Задание 2

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Вариант 2

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Развитие классических стилей руководства

Задание 2

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в

фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Тема 7 Управление деловой карьерой персонала гостиничного предприятия

Вариант 1

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Деловая карьера работника гостиничного предприятия.

Задание 2

Составьте карту требований к кандидату на замещение вакантной должности администратора гостиницы

Вариант 2

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Вертикальная и горизонтальная карьера.

Задание 2

Постройте карьерограмму для менеджера по управлению персоналом гостиницы

Тема 8 Подбор персонала гостиничного предприятия

Вариант 1

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Источники подбора персонала гостиничного предприятия

Задание 2

Разработайте модель личности для кандидата на вакантную должность

Вариант 2

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Основные методы подбора персонала гостиничного предприятия

Задание 2

Проанализировать ситуацию и принять решение по выбору необходимого работника на вакантную должность (на выбор и по согласованию с преподавателем).

Тема 9 Управление развитием персонала гостиничного предприятия

Вариант 1

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Современные активные формы обучения персонала и определить возможность их применения

Задание 2

Составить программу обучения персонала гостиницы

Вариант 2

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Формы и виды обучения персонала

Задание 2

Перечислить современные активные формы обучения и повышения квалификации персонала гостиничного предприятия.

Тема 10 Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия.

Вариант 1

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Современные теории мотивации

Задание 2

Решение ситуации

Менеджер по продажам одной фирмы И.Иванов имеет намерение приобрести автомобиль, которые, по его мнению, придаст ему определенный вес в коллективе, повысит качество его жизни за счет ранее отсутствовавших удобств. Оценив свои возможности, он определил три пути достижения своей цели:

1. взять автомобиль в лизинг;
2. увеличить объем продаж в своей фирме, получить больший объем прибыли и приобрести автомобиль;
3. участвовать в розыгрышах лотереи и выиграть автомобиль.

Вопросы для анализа, обдумывания и обсуждения

1. Используя процессуальную концепцию мотивации В.Врума, определите наиболее обоснованное с мотивационной точки зрения поведение менеджера, реализующего свою потребность.
2. Какой путь удовлетворения потребности мотивационно более обоснован?

Вариант 2

Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Роль и значение мотивации персонала в процессе трудовой деятельности

Задание 2

Проанализируйте ситуации, сложившиеся на фирме, и предложите способы мотивации сотрудников с целью устранения конфликтной ситуации с максимальной пользой для организации (анализ ситуации проводится по заданной ниже схеме мотивационного процесса:

1. Ценного специалиста по маркетингу переманивает конкурент.
2. Из офиса генерального директора происходят утечка информации конкуренту.
3. Работники крупной корпорации противятся слиянию с другой крупной компанией.
4. Опытный (10 лет стажа работы) специалист стал хуже выполнять задания.
5. В организации работают преимущественно женщины, межличностные отношения напряжены.

Схема мотивационного процесса:

1. анализ ситуации: место сложившейся ситуации (организация, рабочее место), участники ситуации (взаимосвязи, кандидатуры);
2. определение проблемы: формулирование проблемы, причины и мотивы;
3. постановка целей мотивации работника (работников): выявление потребностей, определение иерархии потребностей, анализ изменения потребностей, «потребности-стимулы», стратегия, способ мотивации;
4. осуществление мотивации: создание отвечающих потребностям условий, обеспечение вознаграждения за результаты, создание уверенности и возможности достижения цели, создание впечатления от ценности вознаграждения;
5. управление мотивацией: контроль за ходом мотивационного процесса, сравнение полученных результатов с требуемыми, корректировка стимулов.

Тема 11 Профессиональная и организационная адаптация персонала гостиничного предприятия

Вариант 1

Задание 1

Опишите факторы и условия успешной адаптации персонала

Задание 2

Составьте программу адаптации персонала на предприятии гостиничного бизнеса

Вариант 2Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Раскройте актуальность адаптации персонала к новым экономическим условиям

Задание 2

Составьте программу адаптации персонала на предприятии гостиничного бизнеса

Тема 12 Оценка эффективности управления персоналом гостиничного предприятия**Вариант 1**Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Опишите процедуру аттестации персонала гостиницы

Задание 2

Определите процедуру аттестации персонала и составьте алгоритма данного процесса

Вариант 2Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Определите показатели и факторы эффективности управления персоналом

Задание 2

Определите процедуру аттестации персонала и составьте алгоритма данного процесса

Тема 13 Регулирование и контроль в системе менеджмента гостиничного предприятия**Вариант 1**Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Основные этапы процесса контроля как функции менеджмента.

Задание 2

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Вариант 2Задание 1

Письменно раскройте следующий вопрос:

Внешний и внутренний контроль в менеджменте гостиничного предприятия.

Задание 2

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я

приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

**Перечень вопросов и заданий для подготовки к дифференцированному зачету
(ОК 01, ОК 03, ОК 04 ПК 1.1-4.3):**

1. Человек и его потребности.
2. Факторы благосостояния.
3. Компоненты потенциала человека.
4. Предпосылки реализации трудового потенциала.
5. Историческое развитие труда и деловой предприимчивости.
6. Психофизиология трудовых процессов и социология труда.
7. Цели управления персоналом организации.
8. Связь системы управления персоналом в целях организации.
9. Соответствие системы управления персоналом состоянию внешней среды и культуре организации.
10. Целостность системы управления персоналом и взаимосвязь ее подсистем.
11. Анализ концепций управления персоналом, особенности управления персоналом в США и Японии.
12. Роль руководства в организации в процессе управления персоналом.
13. Функции системы управления персоналом.
14. Управление определением потребности в персонале.
15. Управление обеспечением персонала.
16. Управление развитием персонала.
17. Управление использованием персонала.
18. Управление мотивацией результатов труда и поведением персонала.
19. Управление правовым и информационным обеспечением процесса управления персоналом.
20. Организационная структура службы управления персоналом.
21. Управление движением персонала.
22. Порядок найма и освобождения руководителей.
23. Организация оценки персонала управления.
24. Управление деловой карьерой персонала.
25. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.
26. Планирование и подготовка резерва руководителей.
27. Высвобождение персонала.
28. Занятость населения и источники обеспечения организаций персоналом.
29. Маркетинг персонала.
30. Определение потребности в персонале.
31. Наем, отбор, прием, подбор, деловая оценка персонала.
32. Профессиональная ориентация как системы и профессиональное просвещение.
33. Основы профессиографии.
34. Организация профориентационной работы на предприятии.
35. Система многоуровневого образования.
36. Профессиональная подготовка.
37. Повышение квалификации.
38. Переподготовка персонала в России и за рубежом.
39. Организационное и методическое обеспечение системы непрерывного обучения персонала организации.

40. Экономическая эффективность затрат на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала.
41. Зарубежные системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала.
42. Потребности человека как основа мотивации.
43. Экономическая и социальная эффективность мотивации трудовой деятельности персонала.
44. Управление производительностью на основе мотивации.
45. Трудовая мотивация на основе систем компенсации.
46. Управление системой льгот, участие в прибылях и капитале.
47. Трудовая мотивация на основе системы платы за знания и компетенции.
48. Мотивация на основе выражения общественного признания и повышение качества трудовой жизни.
49. Типы включения персонала в организацию.
50. Адаптация молодых специалистов и рабочих на предприятии.
51. Развитие наставничества и научения поведению в организации.
52. Изучение причин текучести кадров, динамика изменения трудового коллектива.
53. Разработка мер по стабилизации и совершенствованию социальной и демографической структуры коллектива.
54. Связь системы управления с целями организации.
55. Соответствие системы управления персоналом состоянию внешней среды и культуре организации.
56. Целостность системы управления персоналом.
57. Участие руководства организацией в процессе управления персоналом.
58. Статистика человеческих ресурсов.
59. Оценка деятельности подразделений управления персоналом.
60. Оценка экономической эффективности проектов совершенствования управления персоналом.

Примерный тест для итогового тестирования:

- 1.** Подбор и расстановка кадров - это:
 - а. ряд действий, направленных на привлечение кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией
 - б. установление требований к кандидатам на вакантную должность
 - в. рациональное распределение работников организации по структурным подразделениям, участкам, рабочим местам
 - г. целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочего места

- 2.** Деловая оценка - это:
 - а. анализ затрат, связанных с наймом персонала
 - б. целенаправленный процесс исследования трудовой мотивации персонала
 - в. целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочего места
 - г. сравнение работников и показателей их деятельности между собой
 - д. установление функциональной роли работника

- 3.** Одной из важнейших задач профориентации является:
 - а. содействие быстрым структурным сдвигам в занятости
 - б. содействие дополнительному освоению профессиональных возможностей
 - в. включение работника в систему взаимоотношений коллектива с его традициями
 - г. включение работника в систему организационного механизма управления

- 4.** К задачам, решаемым в рамках организации труда персонала относятся:
 - а. управление мотивацией трудового поведения

- б. изучение затрат рабочего времени и содержания труда работников
 - в. введение в должность и адаптация новых работников
 - г. делегирование полномочий
 - д. разделение труда
- 5.** К группе факторов, определяющих условия труда относятся:
- а. эстетические, экономические, социальные
 - б. санитарно гигиенические, этические, правовые, организационные
 - в. санитарно гигиенические, эстетические, психофизиологические, социально психологические
 - г. этические, правовые, психологические, социологические
 - д. физиологические, экологические, этические, социальные
- 6.** Увольнение - это:
- а. прекращение трудового договора между администрацией и сотрудником
 - б. доведение до сотрудников сообщения об увольнении
 - в. вид деятельности, связанный с сокращением персонала вследствие закрытия предприятия
 - г. прекращение соглашения между подразделениями на ведение совместной деятельности
- 7.** Условное высвобождение персонала - это:
- а. вид деятельности, предусматривающий комплекс мероприятий по соблюдению правовых норм и организационно психологической поддержке со стороны администрации при увольнении сотрудников
 - б. доведение до сотрудников сообщения об увольнении
 - в. экономия рабочей силы в результате совершенствования системы управления, совмещения профессий, роста производительности труда, сокращения потерь рабочего времени и т.п.
 - г. вид деятельности, связанный с сокращением персонала вследствие закрытия предприятия
 - д. прекращение трудового договора между администрацией (работодателем) и сотрудником
- 8.** Результаты деятельности подразделений управления персоналом характеризуют следующие показатели:
- а. ритмичность выпуска продукции
 - б. производительность труда
 - в. сокращение случаев травматизма
 - г. снижение текучести кадров
 - д. снижение потерь рабочего времени
- 9.** Планирование потенциала означает:
- а. создание инструментария разработки программ и программы, которые должны быть применены для реализации кадровых функций
 - б. ориентацию кадрового планирования на выявление потенциалов персонала для получения преимуществ в соревновании с конкурентами
 - в. определение конкретных целей организации и каждого работника, вытекающих из кадровой стратегии
 - г. достижение отдельных оперативных целей
 - д. разработку основ будущей кадровой политики организации

- 10.** Главная задача маркетинга персонала это:
- а. владение ситуацией на рынке труда для определения потребностей в специалистах дефицитных специальностей
 - б. предоставление людям рабочих мест в нужный момент времени и в необходимом количестве
 - в. изучение объявлений о поиске работы, публикация собственных объявлений
 - г. владение ситуацией на рынке труда для эффективного покрытия потребности в персонале
 - д. анализ затрат, связанных с наймом персонала
- 11.** Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?
- а. планирование;
 - б. прогнозирование;
 - в. мотивация;
 - г. составление отчетов;
 - д. организация.
- 12.** Управленческий персонал включает:
- а. вспомогательных рабочих;
 - б. сезонных рабочих;
 - в. младший обслуживающий персонал;
 - г. руководителей, специалистов;
 - д. основных рабочих.
- 13.** К японскому менеджменту персонала не относится:
- а. пожизненный наем на работу;
 - б. принципы старшинства при оплате и назначении;
 - в. коллективная ответственность;
 - г. неформальный контроль;
 - д. продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.
- 14.** С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?
- а. «Экономика труда»;
 - б. «Транспортные системы»;
 - в. «Психология»;
 - г. «Физиология труда»;
 - д. «Социология труда».
- 15.** Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:
- а. определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
 - б. найма рабочих на предприятие;
 - в. отбора персонала для занимания определенной должности;
 - г. согласно действующему законодательству;
 - д. достижения стратегических целей предприятия.
- 16.** Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:
- а. на разработку новых видов продукции;
 - б. на определение стратегического курса развития предприятия;
 - в. на создание дополнительных рабочих мест;
 - г. на перепрофилирование деятельности предприятия;
 - д. на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

17. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а. вкладывание средств в производство;
- б. вкладывание средств в новые технологии;
- в. расходы на повышение квалификации персонала;
- г. вкладывание средств в строительство новых сооружений.
- д. вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

18. Человеческий капитал - это:

- а. форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
- б. вкладывание средств в средства производства;
- в. нематериальные активы предприятия.
- г. материальные активы предприятия;
- д. это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

19. Функции управления персоналом представляют собой:

- а. комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
- б. комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
- в. комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г. комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д. комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

20. Потенциал специалиста – это:

- а. совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б. здоровье человека;
- в. способность адаптироваться к новым условиям;
- г. способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д. способность человека производить продукцию

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	20	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

АННОТАЦИЯ

ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
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
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников 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 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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

- 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;

знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- 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

- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

- методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

- особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке технологии организации процесса питания;

- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса

питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;

- критерии и показатели качества обслуживания структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

- особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами;

- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;

- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

- методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.