

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«САКСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 О.В.Добровольская  
« 30 » мая 20 22 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 01. МЕНЕДЖМЕНТ И**  
**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании предметной  
(цикловой) комиссии профессиональной сферы  
сервиса и туризма  
протокол № 10 от «24» мая 2022 г.  
Председатель П(Ц)К  М.С. Соловей

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под номером: 43.03.44 – 170717).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Сакский технологический техникум».

Разработчик:

Карпенко Кристина Валериевна, преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум».

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

#### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее, определять этапы решения задачи;
- составить план действия, определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды;

- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру служб гостиницы;
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
  - структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- функциональные обязанности сотрудников службы;
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

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.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности

3.4.4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. 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.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

Планируемые личностные результаты в ходе реализации образовательной программы

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: активный, проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий и сотрудничающий с коллективом, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	ЛР 16
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 17
Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством	ЛР 18
Осознающий себя высоконравственной личностью, разделяющей российские традиционные духовные ценности, обладающей актуальными знаниями и умениями, способный реализовать свой потенциал в условиях современного общества, готовый к мирному созиданию и защите Родины, любящий свой родной край, свою малую Родину – Крым.	ЛР 19
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ЛР 25
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 28

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Виды учебной работы	Объём часов		
	I курс		итого
	1 семестр	2 семестр	
<b>Объем учебной дисциплины</b>	<b>51</b>	<b>63</b>	<b>114</b>
<i>в т. ч. в форме практической подготовки*</i>	6	6	12
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий, всего</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>92</b>
из них:			
- урок/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	23/2	37/4	60/6
- лекция/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	-	-	-
- практическое занятие/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	16 /4	16/2	32/6
- лабораторное занятие/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	-	-	-
- консультация	-	-	-
- семинар/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	-	-	-
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>22</b>
<b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета			

\*-указывается количество часов при наличии

№ раздела, темы	Название разделов и тем	Коды компетенций, формируемые которыми способствует элемент программы	Код личностных результатов реализации программы воспитания	Кол-во часов	№ учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  Название темы учебного занятия
<b>I курс (1 семестр)</b>						
<b>1</b>	<b>Современное состояние индустрии гостеприимства</b>			<b>14</b>		
<b>1.1</b>	<b>История становления и развития гостиничного дела</b>		ЛР 18 ЛР 28	<b>2</b>	1-2	Введение в дисциплину. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства
				<b>2</b>	1-2	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составить сообщение по теме: «История развития гостеприимства»
<b>1.2</b>	<b>Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>		ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	<b>2</b>	3-4	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц. Международные гостиничные цепи
				<b>2</b>	3-4	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составить сообщение по теме: «Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии»
<b>1.3</b>	<b>Гостиничные услуги их стандартизация</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.	ЛР 16 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 28	<b>4</b>	5-6	Гостиничные услуги. Гостиничный продукт. Стандартизация услуг. <i>(Практическая подготовка)</i>
					7-8	Практическое занятие №1 по теме: «Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения»
				<b>2</b>	5-6	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составить сообщение по теме: «Качество услуг: принципы оценки»
<b>2</b>	<b>Система управления</b>			<b>56</b>		

	гостиницами и другими средствами размещения					
2.1.	Теоретические и методологические основы управления. Функции управления гостиничным предприятием	ОК 04 ПК 1.1. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 28	27	9-10	Менеджмент на предприятиях гостиничного сервиса. Основы управления в гостиничном деле. Формальная и неформальная организация
					11-12	Функции гостиничного менеджмента. Планирование деятельности гостиничного предприятия
					13-14	Планирование деятельности гостиничного предприятия
					15-16	Практическое занятие №2 по теме: «Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы»
					17-18	Организация деятельности персонала структурного подразделения. Организация и разделение труда.
					19-20	Практическое занятие №3 по теме: «Составление графиков выхода на работу» <i>(Практическая подготовка)</i>
					21-22	Практическое занятие №4 по теме: «Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы»
					23-24	Организационные структуры управления.
					25-26	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы
					27-28	Практическое занятие №5 по теме: «Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного поведения гостиничного предприятия. Подготовка

						рекомендаций по повышению мотивации к труду»
					29-30	Практическое занятие №6 по теме: «Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия»
					31-32	Контроль и его функции
					33-34	Практическое занятие №7 по теме: «Составление плана-схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении» (Практическая подготовка)
				<b>4</b>	7-8 9-10	Самостоятельная работа обучающихся Составить сообщение по теме: «Правила взаимодействия с коллегами» «Разработка девиза дня»
<b>2.2.</b>	<b>Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	ПК 3.2. ПК 4.2.	ЛР 16 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28	<b>5</b>	35-36	Методы управления.
					37	Власть и влияние
					38-39	Практическое занятие №8 по теме: «Решение ситуационных задач о стилях управления»
				<b>2</b>	11-12	Самостоятельная работа обучающихся Составить сообщение по теме: «Личностные качества руководителя»
<b>I курс (2 семестр)</b>						
<b>2.3.</b>	<b>Связующие процессы в управлении</b>	ОК 01	ЛР 16 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28	<b>6</b>	40-41	Управленческие решения. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.
					42-43	Деловое общение.
					44-45	Практическое занятие №9 по теме: «Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений. Определение параметров деловой оценки сотрудников гостиницы»
<b>2.4.</b>	<b>Управление организационным поведением</b>	ОК 01 ОК 03 ОК 04	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19	<b>10</b>	46-47	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства
					48-49	Конфликты, понятие и классификация
					50-51	Практическое занятие №10 по теме: «Решение

			ЛР 25 ЛР 28			ситуационных задач по выходу из конфликтной ситуации»
					52-53	Увольнение по инициативе работника и работодателя
					54-55	Практическое занятие №11 по теме: «Решение ситуационных задач по выходу из конфликтной ситуации»
				<b>2</b>	13-14	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составить сообщение по теме: «Составление плана организации личной работы менеджера»
<b>3</b>	<b>Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>			<b>44</b>		
<b>3.1.</b>	<b>Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	<b>10</b>	55-56 57-58 59-60 61-62 63-64	Понятия персонала и управление персоналом. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы Сущность кадрового планирования. Критерии оценки эффективности работы сотрудников и службы Практическое занятие №12 по теме: «Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах»
				<b>2</b>	15-16	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составить сообщение по теме: «Разработка плана формирования корпоративной культуры в новой гостинице»
<b>3.2.</b>	<b>Найм, отбор и адаптация персонала. Оценка деятельности персонала</b>	ОК 04 ПК 1.2. ПК 2.2.	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18	<b>18</b>	65-66 67-68 69-70	Набор персонала: понятие, виды, методы Высвобождение, увольнение работников Текучесть кадров

	<b>гостиницы</b>	ПК 3.2. ПК 4.2.	ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28		71-72	Практическое занятие №13 по теме: «Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности»
					73-74	Испытательный срок <i>Практическая подготовка)</i>
					75-76	Практическое занятие №14 по теме: «Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице» <i>Практическая подготовка)</i>
					77-78	Цели и методы оценки персонала.
					79-80	Центры оценки квалификаций: назначение, роль
					81-82	Практическое занятие №15 по теме: «Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»
				<b>4</b>	17-18 19-20	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составить сообщение по теме: «Как успешно пройти испытательный срок» «Разработка бланка для номинантов конкурса «Лучший сотрудник»
<b>3.3.</b>	<b>Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	<b>8</b>	83-84	Обучение персонала
					85-86	Работа с кадровым резервом
					87-88	Практическое занятие №16 по теме: «Разработка мероприятий по выбору форм обучения»
					89-90	Разработка графика проведения тренингов <i>(Практическая подготовка)</i>
				<b>2</b>	21-22	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составить сообщение по теме: «Профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе»
	<b>Промежуточная аттестация</b>			<b>2</b>	91-92	<b>Дифференцированный зачет</b>
	<b>Всего</b>			<b>114</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета:

- доска – 1 шт.;
- парты – 15 шт.;
- стулья – 30 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;

телевизор

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1 Печатные издания**

Основная учебная литература:

1. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 304 с.

2. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.

Дополнительная учебная литература

1. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент. Практикум. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования. -М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 304 с.

2. Николенко П.Г., Шамин Е.А., Ключева Ю.С. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО. - М.: Юрайт, 2020. - 449 с.

3. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.

4. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

5. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.

6. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.

7.Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об

утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

8. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

### 3.2.2 Электронные издания и интернет-ресурсы

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

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Знания</b>		
<p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; правила поведения в конфликтных ситуациях; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг</p>	<p>Выбрать алгоритм выполнения работ в профессиональной области; методы работы; назвать порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; психологию коллектива; сформулировать методики определения потребностей служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять структуру и место службы в системе управления гостиничным предприятием, знать взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; назвать правила поведения в конфликтных ситуациях; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг</p>	<p>Оценка результатов деятельности обучения при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнении практических работ;</li> <li>- тестировании;</li> <li>- сдаче зачета.</li> </ul>

Умения		
<p>Распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы</p>	<p>Определять этапы решения проблемы и анализировать ее; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; оценивать эффективность работы службы</p>	<p>Оценка результатов деятельности</p> <p>обучения при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнении практических работ;</li> <li>- тестировании;</li> <li>- сдаче зачета.</li> </ul>