Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

**Рабочая программа учебной дисциплины**

# Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Вологда - 2021

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии организации и технологии ведения бизнеса
Протокол № 6 от «03» февраля 2021 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ В.А. Груничева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Согласовано
Зам.директора по методической работе
_____ А.А. Русина

**Организация-разработчик**: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

**Разработчик**: Сидорова Елена Константиновна, преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

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

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

_____ _____ _____
*Место работы, должность* *подпись* *ФИО*

МП

**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 4**
**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 6**
**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 13**
**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 16**
**5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 19**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** входит в общепрофессиональный цикл.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|---|---|---|
| ОК 01.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 06.<br>ОК 09.<br>ОК 10.<br>ПК 1.1.<br>ПК 1.2.<br>ПК 1.3.<br>ПК 2.3.<br>ПК 3.1.<br>ПК 3.2.<br>ПК 3.3.<br>ПК 4.1.<br>ПК 4.2.<br>ПК 4.3. | – Принимать обоснованные решения в процессе профессиональной деятельности;<br>– Выстраивать траектории профессионального и личностного развития;<br>– Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;<br>– Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;<br>– Описывать значимость своей профессии;<br>– Применять информационные технологии для решения управленческих задач, использовать современное программное обеспечение;<br>– Работать с документами профессиональной направленности;<br>– Планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;<br>– 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 | – Алгоритмы выполнения работ, методы работы, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;<br>– Возможные траектории профессионального развития и самообразования<br>– Основы организации работы коллектива исполнителей, принципы делового общения в коллективе;<br>– Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;<br>– Значимость профессиональной деятельности по профессии;<br>– Современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;<br>– Правила оформления документов и построения устных сообщений профессиональной направленности;<br>– Методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);<br>– 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; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;<br>– Стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания в |

| | | |
|---|---|---|
| | размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;<br>– Контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы, контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;<br>– 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);<br>– Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;<br>– Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;<br>– 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;<br>– Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;<br>– Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;<br>– Оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; | различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;<br>– Критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;<br>– Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;<br>– 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;<br>– Принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;<br>– Структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;<br>– Способы управления доходами гостиницы; 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 |

| | | |
|---|---|---|
| | определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта. | бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;<br>– Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж, виды отчетности по продажам. |

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины по очной форме обучения:**

Объем образовательной программы учебной дисциплины обучающегося **154** часов, в том числе:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **140** часов;

самостоятельной работы обучающегося **10** часов;

промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета **4** часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|---|
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | **154** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **140** |
| в том числе: | |
| практические занятия | 38 |
| курсовое проектирование | 20 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | **10** |
| **Промежуточная аттестация** (дифференцированный зачет) | **4** |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

**Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Коды компетенций |
|---|---|---|---|---|
| **Раздел 1 Система управления гостиницами и другими средствами размещения** | | | | |
| **Тема 1.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 1. | Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Цели и задачи управления гостиничным предприятием. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 2. | Принципы управления организацией. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 3. | Система методов управления на предприятиях гостиничной сферы. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3 |
| | 4. | Внешняя и внутренняя среда гостиничного предприятия. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Практические занятия** | | | |
| | 5. | Практическое занятие № 1. Представление о современном менеджере. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 6. | Практическое занятие № 2. Анализ методов управления гостиничным предприятием. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| **Тема 1.2. Функции управления гостиничным предприятием** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 7. | Организация как объект менеджмента. Признаки и законы организации. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 8. | Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Сущность делегирования. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 9. | Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 10. | Планирование, его значение, цели, принципы, методы и этапы. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1, |
| | 11. | Мотивация как функция менеджмента. Критерии мотивации труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 12. | Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 13. | Координация и регулирование как функции менеджмента. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 14. | Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3 |
| | **Практические занятия** | | | |
| | 15. | Практическое занятие № 3. Решение ситуационных задач | 2 | ОК 1- ОК2, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | по распределению полномочий. | | ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 16. | Практическое занятие № 4. Составление организационных структур управления | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 17. | Практическое занятие № 5. Процесс стратегического планирования. Составление миссии фирмы. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 18. | Практическое занятие № 6. Анализ системы мотивации и стимулирования в гостинице | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК117 |
| **Тема 1.3. Координация деятельности персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 19. | Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 20. | Лидерство: понятие и природа. Лидерские качества. Подходы к лидерству. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 21. | Авторитет руководителя. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 22. | Стили руководства. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 23. | Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 24. | Методы и технология оценки качеств менеджера. Правила служебного поведения руководителя. Культура управленческого труда. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | 25. | Авторитет, имидж руководителя. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, |
| | 26. | Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2 |
| | **Практические занятия** | | | |
| | 27. | Практическое занятие № 7. Анализ стилей управления. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 28. | Практическое занятие № 8. Планирование работы менеджера. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| **Тема 1.4. Управление организационным поведением** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 29. | Управленческие решения: понятие, сущность, этапы принятия решений. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 30. | Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 31. | Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 32. | Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 33. | Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 34. | Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 35. | Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | **Практические занятия** | | | |
| | 36. | Практическое занятие № 9. Алгоритм решения управленческих проблем. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 ПК 1.1, ПК 3.1, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ПК 4.1 |
| | 37. | Практическое занятие № 10. Коммуникативный процесс в менеджменте. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 38. | Практическое занятие № 11. Деловая игра «Подготовка и проведение производственного совещания» | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 39. | Практическое занятие № 12. Решение ситуационных задач по выходу из конфликта и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| **Раздел 2. Управление персоналом гостиничного предприятия** | | | | |
| **Тема 2.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 40. | Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 41. | Кадровая политика: понятие, цели, задачи, основные направления, типы, факторы, влияющие на выбор направлений. Взаимосвязь кадровой политики со стратегией развития организации и ее миссией. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 42. | Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Факторы, влияющие на потребность в рабочей силе. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 43. | Кадровый потенциал: сущность. Методические подходы к анализу кадрового потенциала в организациях. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | **Практические занятия** | | | |
| | 44. | Практическое занятие № 13. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| **Тема 2.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 45. | Процедура отбора, найма персонала. Источники и способы привлечения персонала. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 46. | Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | **Практические занятия** | | | |
| | 47. | Практическое занятие № 14. Деловая игра «Найм и отбор персонала». | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| **Тема 2.3. Адаптация персонала в гостиницах** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 48. | Профориентация персонала: понятие, цели, порядок проведения. Основные формы профориентационной работы. Виды профориентации в организации | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 49. | Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | **Практические занятия** | | | |
| | 50. | Практическое занятие № 15. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| **Тема 2.4. Оценка деятельности персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 51. | Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 52. | Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | **Практические занятия** | | **2** | |
| | 53. | Практическое занятие № 16. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы» | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| **Тема 2.5. Обучение и развитие персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | | | |
| | 54. | Профессиональное обучение персонала: цели, предъявляемые требования, периодичность. Формы обучения. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1. ПК 4.1 |
| | 55. | Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 56. | Карьера: понятие, цели, задачи, виды (профессиональная, внутриорганизационная), этапы. Программы развития и поддержки карьеры. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 57. | Профессиональная диагностика деловых и личностных | 2 | ОК 1- ОК2, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | качеств персонала. | | ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | 58. | Карьерограмма. Специфика управления карьерой в гостиничной сфере.. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| | **Практические занятия** | | | |
| | 59. | Практическое занятие № 17. Моделирование деловой карьеры. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11 |
| | 60. | Практическое занятие № 18. Анализ показателей эффективности управления гостиницей. | 2 | ОК 1- ОК2, ОК4-ОК5, ОК9-ОК11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе**<br>**Примерная тематика курсовых работ:**<br>– Методы и принципы управления предприятиями ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного комплекса в системе управления.<br>– Информационное обеспечение деятельности менеджера на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Технология принятия решений и коммуникации в управлении гостиничным предприятием.<br>– Содержание и виды управленческих решений в процессе деятельности руководителя.<br>– Социально-психологические основы руководства предприятием ресторанного и<br>– гостиничного бизнеса.<br>– Экономические методы управления и их развитие в условиях рыночных отношений.<br>– Методы управления человеческими ресурсами в ресторанно-гостиничном бизнесе.<br>– Управление комплектованием кадров на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Развитие персонала на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Теория мотивации персонала и ее применение на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Деятельность менеджера и его функции. Профессиональные требования к менеджеру в сфере гостеприимства.<br>– Основные функции внутрифирменного управления предприятием и их распределение по структурным подразделениям.<br>– Маркетинговые службы в системе управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса, их функции и задачи.<br>– Управление рекламой в системе обеспечения конкурентоспособности предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Стратегический менеджмент и его применение на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Управление безопасностью на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Конфликты в системе управления предприятием и стратегии их преодоления.<br>– Управление предприятием ресторанного и гостиничного бизнеса на основе договора франчайзинга.<br>– Управление качеством услуг на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса. | | | **20** | |

| | | |
|---|---|---|
| – Управление инновациями на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.<br>– Управление индустрией развлечений на предприятии гостиничного комплекса.<br>– Эффективность управленческих решений и методы ее оценки.<br>– Организационная структура управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее оптимизации.<br>– Стратегия и тактика конкурентной борьбы на рынке ресторанно-гостиничных услуг. | | |
| **Самостоятельная работа обучающихся.**<br>Подготовка сообщений, рефератов. | **10** | |
| **Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет** | **4** | |
| **Всего:** | **154** | |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; учебная доска; рабочее место преподавателя, оборудованное персональным компьютером с лицензионным или свободным программным обеспечением, соответствующим разделам программы и подключенным к сети Internet и средствами вывода звуковой информации.

Технические средства обучения: компьютеры оснащённые информационно-правовыми системами «Консультант Плюс» и «Гарант», принтер, мультимедийный проектор.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Нормативные документы**

1. Российская Федерация. Конституция. Конституция Российской Федерации : (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ) – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (в ред. Постановлением Конституционного Суда РФ от 03.07.2019 № 26-П) – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
3. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации: кодекс : от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 12.11.2019) – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
4. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации: кодекс : от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 12.11.2019) – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
5. Российская Федерация. Законы. Налоговый кодекс Российской Федерации Ч. 2 М: [Электронный ресурс]: кодекс: от 05.08.2000 N 117-ФЗ (в ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2018) / – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.

**Основные источники**

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Юрайт, 2019. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5386-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — Текст : электронный // ЭБС Юрайт

[сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/426417.

2. Гапоненко, А. Л. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко ; ответственный редактор А. Л. Гапоненко. — Москва : Юрайт, 2020. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — URL : https://urait.ru/bcode/450687.
3. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — URL : https://urait.ru/bcode/452237.
4. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 168 с. — (Профессиональное образование). — Текст : непосредственный.
5. Казначевская, Галина Борисовна. Менеджмент / Г. Б. Казначевская. - Москва. : КНОРУС, 2019. - 240 с. - Текст : непосредственный.
6. Кязимов, К. Г. Управление персоналом: профессиональное обучение и развитие : учебник для среднего профессионального образования / К. Г. Кязимов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10623-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL : https://urait.ru/bcode/456018.
7. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Юрайт, 2020. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — URL : https://urait.ru/bcode/453155.
8. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Юрайт, 2020. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — URL : https://urait.ru/bcode/452214.
9. Менеджмент: методы принятия управленческих решений : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 276 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13050-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/448872.
10. Менеджмент: методы принятия управленческих решений : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. В. Иванов [и др.]. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 276 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13050-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/448872.
11. Менеджмент: организационное поведение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Р. Латфуллин [и др.] ; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — Москва : Юрайт, 2019. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09898-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/442416.
12. Мехтиханова, Н. Н. Управление персоналом: психологическая оценка персонала : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Н. Мехтиханова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13047-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/448846.
13. Михалева, Е. П. Менеджмент : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. П. Михалева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5662-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — URL : https://urait.ru/bcode/449621.
14. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для

среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Юрайт, 2020. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].— URL : https://urait.ru/bcode/449567.

**Дополнительные источники**

1. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].— URL : https://urait.ru/bcode/452929.
2. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Юрайт, 2019. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7906-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/437017.
3. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/433680.
4. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].— URL : https://urait.ru/bcode/451153.
5. Мардас, А. Н. Основы менеджмента. Практический курс : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 175 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08328-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — URL : https://urait.ru/bcode/453650.
6. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10222-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].— URL : https://urait.ru/bcode/450937.
7. Одинцов, А. А. Основы менеджмента : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Одинцов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04815-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — URL : https://urait.ru/bcode/454270.
8. Романова, Ю. Д. Информационные технологии в управлении персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Д. Романова, Т. А. Винтова, П. Е. Коваль. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 271 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07586-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452526.
9. Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — Москва :Юрайт, 2020. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7974-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/449894.
10. Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — Москва :Юрайт, 2020. — 182 с. — (Профессиональное образование). — Текст : непосредственный.
11. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 498 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].— URL : https://urait.ru/bcode/450928.

12. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Юрайт, 2020. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL : https://urait.ru/bcode/452448.
13. Шарапова, Т. В. Основы менеджмента : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. В. Шарапова. — Москва : Юрайт, 2020. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01621-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт — URL : https://urait.ru/bcode/453535.

**Интернет ресурсы**

| № п/п | Наименование ресурса | Электронный адрес |
|---|---|---|
| 1. | Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» | http://www.mevriz.ru/ |
| 2. | Журнал «Российский журнал менеджмента» | http://www.rjm.ru/ |
| 3. | Журнал «Новый менеджмент» | http://www.new-management.info/ |
| 4. | Журнал «Актуальные проблемы социально-экономического развития в России» | http://apdr.ru/ |
| 5. | Журнал «Управление персоналом» | tp://www.top-personal.ru/ |
| 6. | Журнал «Кадровое дело» | tp://kdelo.ru/ |
| 7. | Журнал «Кадровый менеджмент» | tp://www.km-magazine.ru/ |
| 8. | Административно-управленческий портал: статьи по управлению персоналом и кадрам | tp://www.aup.ru/articles/personal/ |

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | – планирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | – организация и стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформление | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного |

| | | |
|---|---|---|
| | документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке | зачета. |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. | – контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |
| ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | – контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | – планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | – разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организация и стимулирование деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформление документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации | – контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения |

| | | |
|---|---|---|
| номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей при планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | – планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | – организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; оформление документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | – контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей, определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. Итоговый контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

| **Результаты (освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
|---|---|---|
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, | – выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения |

| | | |
|---|---|---|
| применительно к различным контекстам. | контекстам. | практических и самостоятельных работ. |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | – определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применение современной научной профессиональной терминологии. | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | – организация работы коллектива и команды;<br>– участие в деловом общении с коллегами, руководством, клиентами для эффективного решения профессиональных задач. | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. |
| ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | – изложение своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке грамотно устно и письменно;<br>– использование коммуникационных технологий. | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | – способность проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. |
| ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | – использование профессионального программного обеспечения для оказания гостиничных услуг | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ. |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | – понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные), участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности. | Текущий контроль на практических занятиях, оценка выполнения практических и самостоятельных работ |

## 5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формой аттестации студентов по итогам изучения дисциплины является дифференцированный зачет по вариантам – по 2 теоретических вопроса и 1 практическому заданию в каждом.

**Примерный перечень теоретических вопросов**

1. Раскройте сущность менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.
2. Охарактеризуйте современные подходы в менеджменте: процессный, системный,

ситуационный.

3. Дайте характеристику организации как объекта менеджмента, раскройте внутреннюю и внешнюю среды.
4. Дайте характеристику линейной организационной структуры; ее преимущества и недостатки.
5. Дайте характеристику функциональной организационной структуры; ее преимущества и недостатки.
6. Дайте характеристику линейно-функциональной организационной структуры; ее преимущества и недостатки.
7. Дайте характеристику матричной организационной структуры; ее преимущества и недостатки.
8. Раскройте сущность функции планирования в деятельности предприятия. Дайте характеристику основных этапов процесса стратегического планирования.
9. Дайте характеристику традиционных теорий мотивации трудовой деятельности.
10. Раскройте сущность функции координации и регулирования.
11. Раскройте сущность коммуникаций в системе управления; этапы и элементы процесса коммуникаций.
12. Раскройте особенности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров.
13. Раскройте сущность делегирования; полномочия и ответственность.
14. Раскройте сущность контроля как функции менеджмента, принципы, виды контроля.
15. Дайте характеристику управленческих решений; их классификация, методы принятия управленческих решений.
16. Дайте характеристику методов организационно-распорядительного воздействия.
17. Дайте характеристику экономических методов управления.
18. Дайте характеристику социально-психологических методов управления.
19. Раскройте сущность понятия «власть». Охарактеризуйте формы власти.
20. Раскройте понятие «влияние». Дайте характеристику методов управленческого влияния.
21. Дайте характеристику основных стилей руководства: авторитарного, демократического, либерального.
22. Охарактеризуйте принципы и методы управления персоналом
23. Раскройте понятие персонал организации, его классификация и структура.
24. Раскройте этапы подбора персонала. Источники и методы привлечения персонала, их преимущества и недостатки.
25. Раскройте процесс организации и проведения собеседования при приеме на работу, типы собеседования.
26. Дайте характеристику основных этапов процесса отбора персонала.
27. Раскройте сущность трудовой адаптации, ее виды и этапы.
28. Дайте характеристику введения в должность, формы профессиональной ориентации.
29. Раскройте сущность обучения персонала, его виды.
30. Дайте характеристику методов и особенностей обучения персонала на рабочем месте и вне рабочего места.
31. Раскройте сущность деловой карьеры персонала: ее виды, направления, этапы.
32. Раскройте методы борьбы с текучестью кадров на предприятии.
33. Дайте характеристику основных методов оценки персонала.
34. Раскройте сущность аттестации персонала – как элемента управления деловой карьерой.

**Примерный перечень практических заданий для дифференцированного зачета**

1. Постройте организационную структуру, используя предложенные исходные данные.
2. Предложите управленческое решение по возникшей ситуации.
3. Предложите методы управления по заданной ситуации.
4. Решите ситуационную задачу по оценке системы мотивации труда.
5. Проанализируйте стили управления по заданной ситуации.
6. Используя исходные данные, определить коэффициент эффективности труда (Кэфф) менеджера по персоналу.
7. Используя исходные данные, оценить уровень стабильности коллектива.
8. Используя исходные данные:
9. Определите показатели неявок на работу и фактически отработанного времени в целом по предприятию;
10. Рассчитайте использование ресурсов рабочего времени в среднем на одного работника;
11. Рассчитайте структуру ресурсов рабочего времени в процентах к календарному фонду времени работников;
12. Проанализируйте использование ресурсов рабочего времени предприятия.
13. На основе имеющихся исходных данных необходимо рассчитать численность производственного персонала, используя метод трудоемкости.

**Критерии оценки:**

Оценка «Отлично» - ставится, если студент ответил на все вопросы, обосновал каждый свой ответ. Допустимы 1,2 несущественные ошибки.

Оценка «Хорошо» - ставится, если студент выполнил одно теоретическое и одно практическое задание, обосновал каждый свой ответ. Допустимы 1,2 несущественные ошибки.

Оценка «Удовлетворительно» - ставится в том случае, когда студент допускает ошибки в изложении основных понятий (законов, идей, теорий); в ситуации знания и умения применяются при помощи преподавателя.

Оценка «Неудовлетворительно» - выставляется в том случае, когда студент допускает существенные ошибки и не может их исправить с помощью преподавателя.