

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебунин Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 17:00:51

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ
ЗАНЯТИЙ**
**ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальности СПО
43.02.14 Гостиничное дело
Квалификация
Специалист по гостеприимству

Методические указания для самостоятельных занятий по дисциплине ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрено на заседании ПЦК колледжа Пятигорского института (филиала) СКФУ.

Протокол № _ от «_____» 20_ г.

Пояснительная записка

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14. «Гостиничное дело»

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

Цели и задачи:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения ОП должен:

В результате освоения учебной 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; планировать и прогнозировать;
 - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
 - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
 - проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
 - контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
 - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
- В результате освоения учебной 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
- психология коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.

Тема 1. История становления и развития гостиничного дела.

Цель работы: изучить историю становления и развития гостиничного дела..

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.

Задание 2.

Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о понятиях сервисная деятельность, потребности, услуга. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: мировая индустрия, отечественная индустрия.

Задания и вопросы для контроля:

1. Формирование мировой и отечественной индустрии гостеприимства.

2. Развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.

3. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2.

Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом.

Цель работы: Изучить Классификацию и типологию средств размещения в России и за рубежом.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Классификация средств размещения в России и за рубежом.

Задание 2.

Краткая характеристика основных групп гостиниц.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Рассказать о классификации средств размещения в России и за рубежом.

2. Рассказать о краткой характеристике основных групп гостиниц.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема 3. Гостиничные услуги.

Цель работы: Ознакомить с гостиничными услугами.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.

Задание 2.

Гостиничный продукт: понятие.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Гостиничный продукт.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое гостиничный продукт.
2. Какими должны быть услуги в гостиничной деятельности?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4.

Тема 4. Стандартизация гостиничных услуг.

Цель работы: Ознакомить с стандартизацией гостиничных услуг.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Понятие, цели и задачи.

Задание 2.

Качество услуги: принципы оценки.

Задание 3.

Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.

Методические рекомендации

Студент должен знать понятие контактной зоны, особенности работы в контактной зоне. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Стандартизация, гостиничный менеджмент.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие стандартизации гостиничных услуг.
2. Цели стандартизации гостиничных услуг.
3. Задачи стандартизации гостиничных услуг.
4. Контроль качества в гостиничном менеджменте.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5.

Тема 5. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.

Цель работы: Ознакомить с Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.

Задание 2.

Подходы к определению понятия «менеджмент»

Задание 3.

Цели и задачи управления гостиничным предприятием

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о различных видах сервисной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Сущность менеджмента в индустрии гостеприимства.
2. Цели менеджмента в индустрии гостеприимства.
3. Задачи менеджмента в индустрии гостеприимства.
4. Виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
5. Цели и задачи управления гостиничным предприятием.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6.

Тема 6. Теоретические и методологические основы управления.

Цель работы: Изучить теоретические и методологические основы управления.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6,7.

Задание 1.

Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.

Принципы управления.

Задание 2.

Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.

Задание 3.

Организация: понятие, виды, признаки.

Задание 4.

Формальная и неформальная организация.

Задание 5.

Внутренняя среда гостиничного предприятия.

Задание 6.

Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.

Задание 7.

Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Внешняя среда гостиничного предприятия.
2. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
3. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте вы знаете?

2. Какие принципы управления вы знаете?

3. Описать системы управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.

4. Организация: понятие, виды, признаки.

5. Разница между формальной и неформальной организацией.

6. Что такое внутренняя среда гостиничного предприятия?

7. Что такое системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7.

Тема 7. Функции управления гостиничным предприятием.

Цель работы: Ознакомить с функцией управления гостиничным предприятием.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.

Задание 2.

Особенности общих и специальных функций.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что Функции гостиничного менеджмента?
2. Понятие гостиничного менеджмента.
3. Какие виды гостиничного менеджмента вы знаете?
4. Взаимосвязь гостиничного менеджмента.
5. Общие и специальные функции гостиничного менеджмента.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема 8. Планирование.

Цель работы: Ознакомить с планированием..

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.

Задание 2.

Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.

Виды планов.

Задание 3.

Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термин: Планирование.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие планирования?
2. Значение планирования?
3. Классификация планирования?
4. Формы планирования?
5. Основные стадии планирования?
6. Роль планирования?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9.

Тема 9. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.

Цель работы: Ознакомить с организацией и координацией деятельности персонала структурного подразделения.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Функция организации: понятие, сущность.

Задание 2.

Распределение задач в организации. Сущность делегирования.

Задание 3.

Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термины: Организация, координация, делегирование.

Задания и вопросы для контроля:

1. Функции организации?
2. Понятие организации?
3. Сущность организации?
4. Какие виды распределения задач вы знаете?
5. Сущность и понятие делегирования?
6. Какие пределы полномочий вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №10.

Тема 10. Цели, задачи и принципы организации труда.

Цель работы: Ознакомить с целями, задачами и принципами организации труда.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1, 2.

Задание 1.

Формы и виды разделения труда в организации.

Задание 2.

Сущность и виды нормирования труда.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое организация труда?
2. Какие формы труда вы знаете?
3. Какие виды разделения труда вы знаете?
4. Сущность нормирования труда.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №11.

Тема 11. Организационные структуры управления.

Цель работы: Изучить организационные структуры управления.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1, 2.

Задание 1.

Понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.

Задание 2.

Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термины: Структурное подразделение, горизонтальное разделение труда, вертикальное разделение труда.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Виды и функции уровней управления.
2. Централизация и децентрализация управления.
3. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие структурного подразделения.
2. Требования к структурным подразделениям.
3. Принципы построения структурного подразделения?
4. Горизонтальное и вертикальное разделение труда различия между ними?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12.**Тема 12. Виды организационных структур управления.**

Цель работы: ознакомить с видами организационных структур управления.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1.

Задание 1.

Линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту, их характеристика, преимущества и недостатки.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: техника безопасности.

Задания и вопросы для контроля:

1. Типовая организационная структура отеля.
2. Что такое линейная структура управления?
3. Что такое функциональная структура управления?
4. Что такое линейно-штабная структура управления?
5. Что такое дивизиональная структура управления?
6. Что такое матричная структура управления?
7. Структуры управления и их отличия.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13.**Тема 13. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.**

Цель работы: изучить правила мотивации труда на предприятиях гостиничной сферы.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1.2.

Задание 1.

Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.

Задание 2.

Мотивационный процесс.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: мотивация, мотивационный процесс.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Понятие мотивации.
2. Значение мотивации.
3. Потребности мотивации.
4. Мотивы мотивации.
5. Стимулы мотивации.
6. Вознаграждение - как стимул мотивации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №14.

Тема 14. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.

Цель работы: ознакомить с особенностями стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц.

«Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.

Задание 2.

Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: лояльность персонала, психология коллектива.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие лояльности.
2. Виды лояльности.
3. Формование лояльности.
4. Факторы лояльности.
5. Оценка лояльности.
6. Что такое психология коллектива?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №15.

Тема 15. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.

Цель работы: ознакомить с понятием контроля, его сущности, назначения, видами, формами, этапами, объектами, субъектами и правилами.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.

Задание 2.

Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: контроль, эффективность работы.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое контроль.
2. Функции контроля.
3. Сущность контроля.
4. Назначение контроля.
5. Виды контроля.
6. Формы контроля
7. Этапы контроля.

8. Какие объекты контроля вы знаете?
9. Какие субъекты контроля вы знаете?
10. Какие правила контроля вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №16.

Тема 16. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.

Цель работы: ознакомить с понятием методы управления, классификацией, взаимосвязью и взаимозависимостью.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.

Задание 2.

Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Экономический метод управления, организационно-распорядительный метод управления, социально – психологический метод управления.

Задания и вопросы для контроля:

1. Характеристика экономических методов управления.
2. Характеристика организационно-распорядительных методов управления.
3. Характеристика социально – психологических методов управления.
4. Правила инструктажа подчиненных.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №17.

Тема 17. Лидерство: понятие и природа.

Цель работы: ознакомить с понятием лидерство и его природой.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства

Задание 2.

Личностные качества успешного руководителя подразделения.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: Лидерство, личностные качества.

Задания и вопросы для контроля:

1. Формальное лидерство.
2. Неформальное лидерство.
3. Какие теории лидерства вы знаете?
4. Какие личностные качества вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №18.

Тема 18. Власть и влияние.

Цель работы: ознакомить понятием власть и влияние.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Власть и влияние: понятие, формы, источники.

Задание 2.

Баланс власти.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: власть, влияние.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие власти и влияния.
2. Формы власти и влияния.
3. Источники власти и влияния.
4. Что такое баланс власти?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №19.

Тема 19. Стили руководства.

Цель работы: изучить стили руководства.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Стили руководства: понятие, классификация, виды.

Задание 2.

Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: стиль руководства.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие стиля руководства.
2. Классификация стилей руководства.
3. Виды стилей руководства.
4. Стили управления.
5. Факторы, влияющие на стили управления.
6. Эффективность каждого стиля управления.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №20.

Тема 20. Связующие процессы в управлении

Цель работы: ознакомить с связующими процессами в управлении.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

Задание 2.

Методы и уровни принятия решений.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: связующий процесс.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что управленческие решения?
2. Какие требования к управленческим решениям вы знаете?
3. Какие типы решений вы знаете?
4. Методы принятия решений.
5. Уровни принятия решений.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №21.

Тема 21. . Управленческие решения: понятие, виды.

Цель работы: ознакомить с управленческими решениями.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.

Задание 2.

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.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Рациональное решение и этапы его разработки
2. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.
3. Организация и контроль за исполнением решений.
4. 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.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №22.

Тема 22. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.

Цель работы: ознакомить с коммуникациями в управлении гостиничным предприятием.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс.

Задание 2

Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: коммуникация.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое коммуникации?
2. Какие виды коммуникаций вы знаете?
3. Характеристика коммуникаций.
4. Что такое коммуникационный процесс?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №23.

Тема 23. Деловое общение.

Цель работы: Изучить понятие деловое общение.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения.

Задание 2.

Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: деловое общение, этика, деловые беседы, совещание, переговоры.

Задания и вопросы для контроля:

1. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
2. Этика делового общения.
3. Условия эффективного общения.
4. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.
5. Техника телефонных переговоров.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №24.

Тема 24. Управление организационным поведением.

Цель работы: ознакомить с правилами управления организационным поведением..

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Организационное поведение.

Задание 2.

Правила управления.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое организационное поведение?
2. Какие правила управления вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №25.

Тема 25. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.

Цель работы: ознакомить с категориями руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.

Задание 2.

Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Авторитет, имидж.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое авторитет?
2. Что такое имидж?
3. Какие правила служебного поведения руководителя вы знаете?
4. Задачи руководителей.
5. Обязанности руководителей.
6. За что несет ответственность руководитель гостиничного предприятия?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №26.

Тема 26. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.

Цель работы: ознакомить с понятием самоменеджмент и его значением в работе руководителя.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда.

Задание 2.

Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: самоменеджмент.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое самоменеджмент?
2. Планирование работы менеджера..
3. Что такое затраты и потери рабочего времени?
4. Как правильно организовывать рабочее место руководителя подразделения?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №27.

Тема 27. Конфликты. Стресс.

Цель работы: ознакомить с понятием конфликт, ознакомить с понятием стресс.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления конфликтами.

Задание 2.

Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: конфликт, стресс.

Задания и вопросы для контроля:

1. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.
2. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
3. Природа стресса.
4. Причины стресса.
5. Возникновение конфликтов.
6. Какие стадии развития конфликта вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №28.

Тема 28. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации..

Цель работы: ознакомить с подходами к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Структурное подразделение.

Задание 2.

Виды подходов. Укомплектование.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Структурное подразделение.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое структурное подразделение?
2. Что такое укомплектование?
3. Какие виды подходов вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №29.

Тема 29. Понятия: персонал, управление персоналом.

Цель работы: изучить понятия: персонал, управление персоналом.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы.

Задание 2.

Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: персонал.

Задания и вопросы для контроля:

1. Цели управления персоналом.
2. Функции управления персоналом.
3. Принципы управления персоналом.
4. Какие требования к персоналу вы знаете?
5. Какова роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №30.

Тема 30. Сущность, цели и задачи кадрового планирования

Цель работы: изучить сущность, цели и задачи кадрового планирования.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала.

Задание 2.

Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: кадровое планирование.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое кадровое планирование ?
2. Что такое планирование расходов на персонал?
3. Что такое нормирование и учет численности персонала?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №31.

Тема 31. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства.

Цель работы: изучить правила найма и отбора кадров для предприятий сферы гостеприимства.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Правила найма. Правила отбора.

Задание 2.

Кадры для предприятий.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: найм, отбор, кадры.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие правила найма вы знаете?
2. Какие правила отбора вы знаете?
3. Как правильно выбирать кадры для гостиничного предприятия??

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №32.**Тема 32. Процедура отбора, найма персонала.**

Цель работы: изучить процедуры отбора и найма персонала.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.

Задание 2.

Источники и способы привлечения персонала.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое процедура отбора персонала?
2. Какие критерии отбора персонала вы знаете?
3. Какие источники и способы привлечение персонала вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №33.**Тема 33. Квалификационные требования.**

Цель работы: изучить квалификационные требования.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Методы диагностики профессиональной пригодности работников.

Задание 2.

Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: высвобождение, увольнение, текучесть кадров, набор персонала.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое квалификационные требования?
2. Какие методы диагностики профессиональной пригодности работников вы знаете?
3. Понятие набора персонала.
4. Виды наборов персонала.
5. Методы набора персонала.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №34.**Тема 34. Анализ состава.**

Цель работы: изучить правила анализа состава.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1.

Задание 1.

Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: анализ состава.

Задания и вопросы для контроля:

1. Правила анализа состава личных качеств.

2. Как выявить нежелательные качества для персонала?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №35.

Тема 35. Адаптация персонала в гостиницах.

Цель работы: изучить правила адаптации персонала в гостиницах.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1, 2.

Задание 1.

Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.

Задание 2.

Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Испытательный срок, адаптация сотрудников.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое адаптация сотрудников?

2. Какие мероприятия по адаптации сотрудников вы знаете?

3. Что такое испытательный срок для сотрудников?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №36.

Тема 36. Адаптация персонала: понятие, виды.

Цель работы: изучить виды персонала.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1.

Задание 1.

Виды персонала.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: персонал.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие виды персонала вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №37.

Тема 37. Оценка деятельности персонала гостиницы.

Цель работы: изучить оценку деятельности персонала гостиницы.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Стандарты качества труда.

Задание 2.

Оценочные технологии.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое стандарты качества труда?
2. Что такое оценочные технологии?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №38.

Тема 38. Цели и методы оценки работы персонала.

Цель работы: изучить цели и методы оценки работы персонала.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.

Задание 2.

Методика оценки качеств менеджера.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: качества менеджера, деловые качества, личностные качества, морально-этические качества.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое стандарты качества труда?
2. Что такое оценочные технологии?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №39.

Тема 39. Аттестация.

Цель работы: изучить понятие аттестация персонала.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1.

Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое аттестация?
2. Цели и задачи аттестации?
3. Принципы аттестации?
4. Функции аттестации.
5. Процедуры аттестации.
6. Методы аттестации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №40.

Тема 40. Обучение и развитие персонала гостиницы.

Цель работы: изучить Обучение и развитие персонала гостиницы.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Обучение персонала.

Задание 1.

Развитие персонала.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое обучение персонала?

2. Что такое развитие персонала?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №41.

Тема 41. Обучение сотрудников.

Цель работы: изучить правила обучения сотрудников.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1.

Задание 1.

Обучение сотрудников.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое обучение сотрудников?

2. Какие правила обучения сотрудников вы знаете?

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Мальшина, Н. А. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-4486-0354-9, 978-5-4488-0199-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76994.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. — 76 с. — ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85992.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.

Дополнительная литература:

1. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 139 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851>. – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст : электронный.

2. Менеджмент : практикум / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет» ; авт.-сост. Л.И. Горбенко, О.А. Борис. - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 132 с. : табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459095>.

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.HRportal.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>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.