

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Должность: директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 16:50:35

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c6e76c

Дисциплина (Модуль)	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
Содержание	Современное состояние индустрии гостеприимства. Система управления гостиницами и другими средствами размещения Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.
Реализуемые компетенции	ОК 01-04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-1.3
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Знать: <ul style="list-style-type: none">- 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 Уметь: <ul style="list-style-type: none">- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; - определять этапы решения задачи;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; 					
Трудоемкость, час.	178					
Объем занятий, часов		Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
	Всего	78	82	Не предусмотрены	12	6
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	Контрольная работа – 3 семестр Экзамен – 4 семестр					