

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 22.04.2024 11:54:15

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58480412a218e198

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.04.03 Гостиничное дело
Стратегии устойчивого развития гостиничной и
санаторно-курортной деятельности

Год начала обучения

2024

Форма обучения

заочная

Реализуется в семестре

__3__

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
канд.пед.наук, доцент
Огаркова И.В.

Пятигорск, 2024 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Навыки эффективного управления в индустрии гостеприимства» – изучение основ эффективного управления человеческими ресурсами, подготовка к эффективной деятельности в качестве руководителя (менеджера высшего звена), формирование профессиональных навыков современного руководителя.

Задачами освоения дисциплины «Навыки эффективного управления в индустрии гостеприимства» являются:

- повышение теоретической и практической компетентности слушателей в формировании и соблюдении норм организационно-управленческой этики;
- формирование навыков эффективного планирования и организации деятельности исполнителей;
- формирование навыков эффективного управления временем, качеством и ресурсами.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Навыки эффективного управления в индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение происходит в 3 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1 УК-3 Применяет правовые основы системы управления при разработке командной стратегии ИД-2 УК-3 Осуществляет анализ зарубежного и отечественного опыта в управлении персоналом, создании интеллектуального потенциала ИД-3 УК-3 Применяет методы организационно-управленческой деятельности ИД-4 УК-3 Осуществляет анализ команды как системы, определяет функции и роли членов команды	Разрабатывает командную стратегию по достижению целей предприятия

4. Объем учебной дисциплины и формы контроля*

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 акад.ч.	ЗФО, в акад. часах
Контактная работа:	4
Лекции/из них практическая подготовка	-
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	4

Самостоятельная работа	95
Формы контроля	
Экзамен	9

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий *(если иное не установлено образовательным стандартом)*

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Личностные факторы эффективного руководства. Функции и роль менеджера. Профессиональные качества менеджера. Отличие менеджерской роли от исполнительской. Основные базовые менеджерские функции: планирование, организация, мотивация, контроль	УК-3 ИД-4	-	2	-	12
2.	Тема 2. Технология управления человеческими ресурсами в организации. Зарубежный и отечественный опыт управления человеческими ресурсами. Методы набора и отбора персонала. Должностные инструкции.	УК-3 ИД-2	-	-	-	11
3.	Тема 3. Правовая основа управления персоналом. Задачи правового обеспечения управления персоналом. Основные законодательные акты. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом.	УК-3 ИД-1	-	-	-	10
4.	Тема 4. Методы и формы управления персоналом. Стили и методы руководства. Формы построения взаимоотношений с сотрудниками. Методы воздействия на коллектив.	УК-3 ИД-3	-	2	-	12

5.	Тема 5. Планирование и постановка задач. Трансформация долгосрочных целей в краткосрочные задачи и стандарты работы. Выработка согласованного понимания задач и стандартов совместно с исполнителем. Распределение задач по степени их приоритетности. Формирование планов действий и организация работы. Управление временем, качеством и ресурсами. Интеграция идей и предложений по выполнению заданий со стороны подчиненных	УК-3 ИД-3	-	-	-	10
6.	Тема 6. Эффективное делегирование. Смысл понятия «делегирование» Два вида делегирования: делегирование достижения и делегирование исполнения. Принципы делегирования в диалоге с подчиненным. Уклонение от «обратного делегирования» поставленных задач от подчиненного руководителю.	УК-3 ИД-3	-	-	-	10
7.	Тема 7. Контроль и обратная связь. Методы и формы контроля. Обратная связь по результатам контроля. Виды обратной связи. Правила критики и поощрения.	УК-3 ИД-3	-	-	-	10
8.	Тема 8. Основы мотивирования. Денежные и нематериальные, постоянные и переменные формы мотивирования. Применение, преимущества и ограничения. Эффективное использование поощрений и наказаний.	УК-3 ИД-3	-	-	-	10
9.	Тема 9. Навыки фасилитации. Ключевые навыки фасилитатора. Техники эффективной фасилитации. Работа с трудными ситуациями.	УК-3 ИД-4	-	-	-	10
	ИТОГО за 3 семестр		-	4	-	95
	ИТОГО		-	4	-	95

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);

- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Кови, С. Семь навыков эффективных менеджеров: Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала / С. Кови. – 2-е изд. – Москва: Альпина Паблишер, 2016. – 88 с. – ISBN 978-5-9614-4773-6. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/95290> (дата обращения: 20.02.2023).

2. Епишкин, И. А. Навыки личной эффективности: учебно-методическое пособие / И. А. Епишкин, И. Ю. Подгурная. – Москва : РУТ (МИИТ), 2019. – 138 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/175754> (дата обращения: 20.02.2023).

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Брик, Л. В. Эффективность руководителя в управлении персоналом организации: учебное пособие / Л. В. Брик. – Мурманск : МГТУ, 2018. – 115 с. – ISBN 978-5-86185-970-7. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/142698> (дата обращения: 20.02.2023).

2. Петров, А.Ю. Soft skills современного менеджера: командообразование и лидерские навыки: учебное пособие / А. Ю. Петров, А. В. Махароблидзе. – Екатеринбург: УрФУ, 2017. – 188 с. – ISBN 978-5-7996-2258-9. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/170027> (дата обращения: 20.02.2023).

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Навыки эффективного управления в индустрии гостеприимства» для студентов направления 43.04.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Навыки эффективного управления в индустрии гостеприимства» для студентов направления 43.04.03 Гостиничное дело.

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Навыки эффективного управления в индустрии гостеприимства» для студентов направления 43.04.03 Гостиничное дело.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Практические работы	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-

телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.