

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: Не государственное аккредитованное не коммерческое частное образовательное учреждение высшего образования

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 02.06.2022 12:42:58

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbce

«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Академии ИМСИТ,

профессор Агабекян Р. Л.

28 марта 2022 г.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Нормативный срок освоения ОПОП ИСССЗ 3г. 10 мес.

Уровень подготовки базовый

Наименования квалификации специалист по гостеприимству

Требования к результатам освоения дисциплины

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;

Перечень формируемых компетенций:

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

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

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

ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

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

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

Программой учебной дисциплины предусмотрены следующие виды учебной работы:

Вид учебной деятельности	Объем часов всего
Объем общеобразовательной программы	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
Консультации	
В том числе:	
лекции	36
практические занятия лабораторные работы	18
Курсовая работа (если предусмотрена)	
Самостоятельная работа студента (всего)	4
В том числе: самостоятельная работа над курсовой работой (если предусмотренная)	
Промежуточная аттестация	
Вид промежуточной аттестации – дифф.зачет	4 семестр