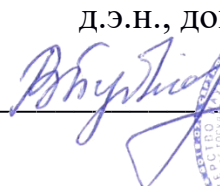


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



22.06.2020 г.

Дата актуализации: 31.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина **Менеджмент**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

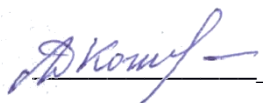
Базовая подготовка

Иркутск 2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка.

Согласовано:

Методист

 А.Д. Кожевникова

Разработал преподаватель Е.В. Козлова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Цель изучения дисциплины – сформировать у будущих специалистов представления об основных понятиях, концепциях современного менеджмента. Управление современной гостиницей требует особых навыков, приемов, которые менеджер должен постоянно совершенствовать, обучаясь по все новым и новым направлениям, программам.

После изучения дисциплины **Менеджмент** студенты должны:

Уметь:

- ✓ применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

Знать:

- ✓ функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- ✓ процесс принятия и реализации управленческих решений;
- ✓ сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- ✓ способы управления конфликтами;
- ✓ функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- ✓ этапы, виды и правила контроля;
- ✓ этику делового общения

Изучение дисциплины способствует формированию общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В ходе изучения дисциплины студент должен освоить профессиональные компетенции:

Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося 150 145 часов, в том числе:

практических работ – 33 42 часов

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 99 98 часов;

самостоятельная работа обучающегося 51 47 часов.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (заочное отделение):

максимальная учебная нагрузка обучающегося 165 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 26 часов;

самостоятельная работа обучающегося 153 139 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>108</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	98
в том числе:	
лабораторные работы	0
практические занятия	42
семинарские занятия	0
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>10</i>
в том числе:	
Выполнить конспект	2
Заполнить таблицу	2
Приготовить сообщение	4
Приготовить презентацию	2
Промежуточная аттестация – диф.зачет	

2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	145
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	14
в том числе:	
практические занятия	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	131
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	<i>131</i>
в том числе:	
исследовательская работа	<i>13</i>
отчет по экскурсии	8
мультимедийная презентация	8
опорный конспект	92
ситуационные задачи	<i>10</i>
<i>Прмежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ»

«Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Формирование и развитие науки об управлении			
1.1 Предмет изучения науки менеджмента. История развития теории менеджмента	Понятие менеджмента. Сущность и необходимость, цели и задачи менеджмента. Школа научного управления (1885-1920). Классическая (административная) школа управления. Школа человеческих отношений (1930-1950-е годы). Количественная школа (с 1950 г. по настоящее время).	2	ОК 1,2,4
1.2. Развитие теории управления в России	Периоды развития российской теории и практики управления. Переход к рынку, новые задачи формирования российского менеджмента.	2	ОК 1,2,4,9
	Практические занятия Изучить суть подходов, основное содержание теории человеческих отношений. Важность вкладов различных школ. Основные представители школ.	4	
Раздел 2. Сущность и основные подходы в менеджменте			
2.1. Субъект и объект управления.	Организация. Признаки организации. Жизненный цикл организации. Управление организацией. Подходы к определению понятия «менеджмент». Структура системы менеджмента.	2	ОК 4,5,8; ПК 1.1, ПК 2.2
	Практические занятия Гостиница, как объект управления (жизненный цикл организации)	4	
2.2. Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте.	Тринадцать подходов к менеджменту. Ситуационный подход в менеджменте. Системный подход в менеджменте. Процессный подход в менеджменте.	2	ОК 1,2,4,5
	Самостоятельная работа обучающихся Укажите и выпишите факторы внешней и внутренней среды гостиницы «Европа»	1	
Раздел 3. Организационные структуры управления в гостиницах			
3.1. Управленческие решения Процесс выработки, принятия и реализации решения.	Классификация УР, требования предъявляемые к управленческим решениям. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения. Методы принятия решений.	4	ОК 3,6,7; ПК 1.2, 2.3, 2.4
3.2. Делегирование полномочий и ответственности.	Характеристика делегирования. Критерии создания диапазонов делегирования. Методы управления руководителя в условиях делегирования ответственности.	2	ОК 3,4,6; ПК 2.3, 3.1

3.3 Понятие и виды организационных структур управления.	Уровни управления организацией. Звенья управления. Горизонтальные связи. Вертикальные связи.	2	ОК 5,7; ПК 3.1, 3.2
	Практические занятия Линейная организационная структура управления. Функциональная организационная структура управления.	2	
3.4. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования.	Положение о структурном подразделении. Должностная инструкция. Ошибки в построении организационных структур управления.	2	ОК 5,7; ПК 3.1, 3.2
	Самостоятельная работа обучающихся Выделите и запишите основные операции, виды деятельности швейцара, портье.	1	
3.5. Организация управления в гостиницах	Ассортимент услуг гостиницы. Классификация, в зависимости от вместимости. Управляющие компании в гостиничном бизнесе.	2	ОК 5; ПК 1.1, 1.2, 1.3,
3.6. Организационные структуры управления в гостиницах	Факторы, влияющие на формирование структуры управления гостиничным предприятием. Категория гостиницы. Ассортимент услуг. Вместимость гостиницы. Форма организации и управления бизнесом.	2	ОК 5; ПК 1.1, 1.2, 1.3,2.5
	Практические занятия Составить организационную структуру гостиницы и выписать преимущества и недостатки данной структуры.	2	
3.7. Основные службы гостиничного предприятия.	Административная служба. Служба управления персоналом.	2	ПК 1.3, 2.4
	Служба управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Служба обслуживания. Служба снабжения. Вспомогательные службы. Бухгалтерия. Служба безопасности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Приготовить презентацию на тему: Служба по оказанию дополнительных услуг. Подразделения, предоставляющие услуги отдыха и развлечений.	2	
Раздел 4. Функции менеджмента			
4.1. Планирование как функция менеджмента.	Определение миссии. Тактика менеджмента. Принципы планирования	2	ОК 4,5
4.2. Мотивация как функция менеджмента.	Мотивация и стимулирование. Иерархия потребностей Маслоу. Виды стимулирования труда. Теории мотивации. Содержательные теории мотивации.	2	ОК 4,5,8
	Процессуальные теории мотивации.	2	

	Практические занятия Разработайте мотивационную программу для сотрудников гостиничного предприятия.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Приготовить сообщение на тему: Особенности стимулирования в индустрии гостеприимства	2	
4.3 Контроль, как функция менеджмента	Понятие и виды контроля. Классификация видов контроля. Требования, предъявляемые к контролю. Эффективность контроля.	2 2	ОК 4,5,8
	Практические занятия Организация контроля качества услуг и обслуживания в гостинице. Решение ситуационных задач по теме: Функции менеджмента, технология их реализации	2 2	
Раздел 5. Методы и стили управления			
5.1. Методы управления.	Классификация методов управления.		ОК 3,5,6; ПК 2.3
5.2. Стили управления	Факторы формирования стиля менеджера. Классификация стилей руководства.	2 2	ОК 3,5,6,7; ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2
	Практические занятия Сравнительная характеристика стилей управления.	2	
Раздел 6. Власть, влияние, лидерство			
6.1. Понятие и виды влияния.	Влияние. Эффективное убеждение. Классификация видов власти.	2	ОК 3,5,6
	Практические занятия Имидж гостиницы. Связи с общественностью	2	
6.2 Классификация видов власти	Баланс власти. Власть подчиненных. Разумный уровень власти. Разумный уровень власти.	2	ОК 3,5,6
6.3. Лидерство.	Требования, предъявляемые к лидеру. Формальный и неформальный лидер.	2	ОК 3,5,6,7,8,9

	Практические занятия Оцените, кто из студентов является неформальным лидером в группе, а кто находится в относительной изоляции.	2	
Раздел 7. Система самоменеджмента и ее использование в индустрии гостеприимства			
7.1. Управление конфликтами и стрессами	Сущность и классификация конфликтов. Функции конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Стресс: понятие, природа и причины возникновения, виды	2	ОК 5,6,7
	Практические занятия Решение ситуационных задач по теме: «Конфликты и стресс»	4	
7.2. Модель менеджера в современных условиях	Основные задачи менеджера. Требования к менеджеру. Компетенции. Деловые качества и личностные особенности, способствующие успешной карьере топ-менеджера в России.	2 2	ОК 3-9
	Самостоятельная работа обучающихся Составить индивидуальный план профессионального роста сотрудника гостиницы	2	
7.3. Система самоменеджмента и ее основные элементы.	Система самоменеджмента. Пирамида самоменеджмента.	2	ОК 4,8
	Практические занятия Определить основные направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера в индустрии гостеприимства.	4	
Раздел 8. Коммуникации в организации. Деловое и управленческое общение			
8.1 Коммуникации как связующие процесса управления	Понятие коммуникации, ее виды. Коммуникационные схемы, их разновидности. Базовые элементы коммуникаций (отправитель, сообщение, канал, получатель). Коммуникационный обмен, его этапы. Эффективные коммуникации, основные средства и каналы.	2	ПК 1.1,1.2,1.3 ПК 2.2
	Практические занятия «Анализ используемых коммуникаций»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов по теме: «Внешние коммуникации организации»	2	
8.2 Деловое и управленческое общение сущность и виды	Деловое общение, его характеристика. Управленческое общение, его функции и назначение. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.	2	ОК 6,7,8

	Практические занятия Деловая игра на тему «Правила проведения деловых бесед»	4	
	Итого	108 часов	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

менеджмента	Самостоятельная работа обучающихся Теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Разработайте мотивационную программу для сотрудников гостиничного предприятия. Определение миссии. Тактика менеджмента. Принципы планирования Выполнить конспект на тему: Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства	35	
Раздел 5. Методы и стили управления			
Тема 5.1. Методы управления. Тема 5.2. Стили управления	Классификация методов управления. Факторы формирования стиля менеджера. Классификация стилей руководства.	1	ОК 3,5,6,7; ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2
	Самостоятельная работа обучающихся: Сравнительная характеристика стилей управления. Выпишите Правила внутреннего трудового распорядка гостиниц. Выпишите Правила корпоративного поведения и взаимоотношений персонала с гостями и клиентами	24	
Раздел 6. Власть, влияние, лидерство			
Тема 6.1. Понятие и виды влияния. Тема 6.2 Классификация видов власти Тема 6.3. Лидерство.	Требования, предъявляемые к лидеру. Формальный и неформальный лидер.	1	ОК 3,5,6,7,8,9
	Самостоятельная работа обучающихся Баланс власти. Власть подчиненных. Разумный уровень власти. Разумный уровень власти. Влияние. Эффективное убеждение. Классификация видов власти. Имидж гостиницы. Связи с общественностью Оцените, кто из студентов является неформальным лидером в группе, а кто находится в относительной изоляции. Сделать конспект на тему: Понятие авторитета и харизмы. Выполнить конспект на тему: Качества лидеров	16	
Раздел 7. Система самоменеджмента и ее использование в индустрии гостеприимства			

Тема 7.1. Модель менеджера в современных условиях Тема 7.2. Система самоменеджмента и ее основные элементы.	Основные задачи менеджера. Требования к менеджеру. Компетенции. Деловые качества и личностные особенности, способствующие успешной карьере топ-менеджера в России.	2	ОК 6,7,8
	Самостоятельная работа обучающихся Составить индивидуальный план профессионального роста сотрудника гостиницы Система самоменеджмента. Пирамида самоменеджмента. Определить основные направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера в индустрии гостеприимства.	14	
	Итого	145 часов	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины осуществляется в учебном кабинете Менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- классная доска;
- доска классная магнитно-маркерная;
- комплект учебно-методической документации.
- комплект учебно-наглядных пособий (схемы, таблицы)

Технические средства обучения: система мультимедиа.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

Основные источники:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие – 2-ое изд. доп. - М: ФОРУМ, 2015. – 368 с.
2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева – 5-е изд., стер. – М: КНОРУС, 2015. – 200 с.
3. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: Учебное пособие / Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С. – СПб.: Троицкий мост, 2015 - 208 с. ил.
4. Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / [Электронный ресурс], А.Н. Полухина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. - 220 с. :

Дополнительные источники:

5. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник / [Электронный ресурс], М. Райли. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 191 с. : ил. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00873-2:
6. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / [Электронный ресурс], Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ;

3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **98 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **4 часа**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Организация контроля качества услуг и обслуживания в гостинице.	2	Урок-дискуссия
2. Сравнительная характеристика стилей управления.	2	Интерактивная лекция

7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
У 1	- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	Применение приемов делового общения, принятие управленческих решений с учетом профессиональной деятельности	Доклады студентов решение проблемно-ситуационных задач на практических занятиях
З 1	- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента	Поиск и извлечение нужной информации по заданной теме в адаптированных источниках различного типа. Уметь правильно извлекать и применять нужную информацию	Устный и письменный опрос, самостоятельная внеаудиторная работа студентов
З 2	- процесс принятия и реализации управленческих решений	понимание роли принятия решений	решение проблемно-ситуационных задач на практических занятиях
З 3	- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы	умение сознательно организовывать свою познавательную деятельность	устный и письменный опрос
З 4	- способы управления конфликтами	понимание роли управления конфликтами	решение проблемно-ситуационных задач на практических занятиях
З 5	- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана	умение сознательно организовывать свою познавательную деятельность	устный опрос
З 6	- этапы, виды и правила контроля	Уметь правильно извлекать и применять нужную информацию	Устный опрос
З 7	- этику делового общения	Применение приемов делового общения, принятие управленческих решений с учетом профессиональной деятельности	устный и письменный опрос
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	рациональность выбора источников информации для эффективного выполнения поставленных задач	экспертное наблюдение
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать	выбор и применение методов и способов решения профессиональных	экспертная оценка выступлений с сообщениями,

	<p>типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>задач в области бронирования гостиничных услуг; рациональность выбора источников информации для эффективного выполнения поставленных задач; осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий.</p>	<p>докладами на занятиях</p>
ОК 3	<p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Анализ умения принимать решения в процессе обучения и в нестандартных ситуациях решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>экспертная оценка выступлений с сообщениями, докладами на занятиях</p>
ОК 4	<p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>-рациональность выбора источников информации для эффективного выполнения поставленных задач профессионального и личностного развития; -</p>	<p>экспертное наблюдение</p>
ОК 5	<p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий.</p>	<p>экспертное наблюдение</p>
ОК 6	<p>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Умение анализировать коммуникационные процессы в организации Знание основных правил, концепции взаимодействия людей в организации</p>	<p>экспертное наблюдение</p>
ОК	<p>Брать на себя ответственность</p>	<p>- демонстрация способности</p>	<p>экспертное</p>

7	за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	эффективно общаться с преподавателями, студентами, представителями работодателя	наблюдение
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- демонстрация стремления к постоянному профессионализму и личностному росту; - проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации	экспертное наблюдение
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Оценивание условий и факторов внешней среды, влияющих на организацию	экспертное наблюдение
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	оформление заказов на бронирование от потребителей; Использование законодательной и нормативной базы профессиональной деятельности. Подготовка документационного обеспечения процесса бронирования. Оформление журнала регистрации заявок бронирование номеров. Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров;	Тестирование, экспертная оценка, самостоятельная внеаудиторная работа студента
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию	Ведение документационного обеспечения; Оформление бронирования номера на электронных и бумажных носителях. - Своевременность взаимодействия с другими службами гостиниц - Своевременность и точность бронирования номера/места - Своевременность и точность бронирования дополнительных услуг	Тестирование, экспертная оценка, самостоятельная внеаудиторная работа студента
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании	информирования потребителя о бронировании; аннулирования бронирования	Текущий контроль в форме защиты теоретических

		Грамотность ведения телефонных переговоров; - Результативность информирования потребителей о бронировании в Интернете - Результативность информирования потребителей о бронировании по телефону/факсу - Полнота и доступность рекомендаций потребителю в устной и письменной форме(на русском и иностранном языках)	вопросов по разделу
ПК 2.2	Представлять гостю информацию о гостиничных услугах	Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;	Текущий контроль в форме защиты теоретических вопросов по разделу
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Точность и грамотность создания договора об оказании гостиничных услуг	Тестирование, экспертная оценка, самостоятельная внеаудиторная работа студента
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);	Тестирование, экспертная оценка, самостоятельная внеаудиторная работа студента
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет;	Тестирование, экспертная оценка, самостоятельная внеаудиторная работа студента
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	- демонстрация умений организовывать работу трудового коллектива; - демонстрация знаний управленческого цикла; - демонстрация знаний стилей управления и видов коммуникации. - владение профессиональными навыками контроля и оценки результатов выполнения работы в структурном	Текущий контроль в форме защиты теоретических вопросов по разделу

		подразделении; - демонстрация знаний функций менеджмента;	
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах	- демонстрация умения планировать деятельность с помощью управленческих решений; - владение профессиональными навыками методов управления; - владение основными приемами организации работы исполнителей.	экспертная оценка выступлений с сообщениями, докладами на занятиях
ПК 3.3	Организовывать работу трудового коллектива	- демонстрация умений организовывать работу трудового коллектива; - демонстрация знаний управленческого цикла; - демонстрация знаний стилей управления и видов коммуникации.	Текущий контроль в форме защиты теоретических вопросов по разделу
ПК 3.4	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями	- владение профессиональными навыками контроля и оценки результатов выполнения работы в структурном подразделении; - демонстрация знаний функций менеджмента; - владение профессиональными навыками менеджмента. - обоснованность выбора применяемых методов, способов оценки результатов выполнения работ исполнителями; - аргументированность и полнота оценки эффективности деятельности подразделения организации	экспертная оценка выступлений с сообщениями, докладами на занятиях