

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ

Директор института экономики
и менеджмента

_____ В.В. Шипунова

подпись

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и технологии работы служб предприятий туризма и
гостеприимства

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

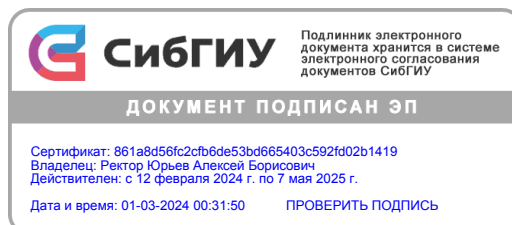
Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк
2023



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование у обучающихся знаний и практических умений об организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задачами учебной дисциплины являются:

- усвоение основных понятий в области организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- изучение функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства;
- изучение планирования и определения целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация туроператорской деятельности;
- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;
- Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
- Психология делового общения и конфликтология;
- География туризма;
- История России;
- Иностранный язык в профессиональной деятельности;
- Безопасность жизнедеятельности;
- Физическая культура;
- Основы финансовой грамотности;
- Основы бережливого производства.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация турагентской деятельности;
- Координация работы по реализации заказа;
- Страхование и риски в туризме;
- Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей";
- Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Иностранный язык (второй);
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

- ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Профессиональные компетенции

- ПК 1.1.: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 07. ПК 1.1.</p>	<p>владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и его психологические особенности; теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; оказывать первую помощь; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; этику делового общения; основы делопроизводства.</p>	<p>осуществления планирования и организации работы служб предприятий туризма и гостеприимства; использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p>

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		3 семестр
Форма промежуточной аттестации	ИТОГО	<i>зачет</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	44	44
Лекции, <i>академ. час.</i>	12	12
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	26	26
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	6	6
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической	0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 1.1 Понятие служб предприятий туризма и гостеприимства. (Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.

Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.);

Тема 1.2 Определение категории сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.);

Раздел 2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 2.1 Понятие управления персоналом. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. (Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.);

Тема 2.2 Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. (Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления, их

характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства);

Тема 2.3 Контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства. (Понятие контроля. Составные части процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля);

Тема 2.4 Понятие и назначение мотивации труда. (Основные понятия мотивации труда. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1.	Понятие служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Раздел 1; Тема 1.2.	Определение категории сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Раздел 2; Тема 2.1.	Понятие управления персоналом. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	2	
Раздел 2; Тема 2.2.	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.	2	
Раздел 2; Тема 2.3.	Контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.	2	
Раздел 2; Тема 2.4.	Понятие и назначение мотивации труда.	2	
Итого:		12	0

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки

Раздел 1; Тема 1.1.	Организация деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
Раздел 1; Тема 1.2.	Технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
Раздел 2; Тема 2.1.	Разработка направлений в сфере управления персоналом на предприятии туризма и гостеприимства	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Разработка организационной структуры управления предприятий сферы туризма и гостеприимства	4	
Раздел 2; Тема 2.3.	Разработка и оценка контрольных мероприятий на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.	4	
Раздел 2; Тема 2.4.	Мотивационная система служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
Итого:		26	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки

Раздел 1.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение теоретического материала; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	2	
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение теоретического материала; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	4	
Итого:		6	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521> (дата обращения: 07.07.2023);

2 Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/531449> (дата обращения: 07.07.2023);

3 Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673> (дата обращения: 07.07.2023).

б) дополнительная литература:

1 Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 438 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-16002-4. – URL: <https://urait.ru/bcode/523611> (дата обращения: 07.07.2023);

2 Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. – URL: <https://urait.ru/bcode/517797> (дата обращения: 07.07.2023);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». – Москва, [2015 –]. – URL: <http://rusneb.ru>. – Режим доступа: по подписке;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Microsoft Office.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Специальные помещения – кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные специализированной мебелью и системой хранения (основным оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, рабочее место преподавателя); техническими средствами (основным оборудованием: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

доцент Ефремкова Татьяна Ивановна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики);

преподаватель Перекрест Наталья Васильевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства»

по направлению подготовки (специальности)

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование у обучающихся знаний и практических умений об организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задачами учебной дисциплины являются:

- усвоение основных понятий в области организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- изучение функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства;
- изучение планирования и определения целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация туроператорской деятельности;
- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;

- Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
- Психология делового общения и конфликтология;
- География туризма;
- История России;
- Иностранный язык в профессиональной деятельности;
- Безопасность жизнедеятельности;
- Физическая культура;
- Основы финансовой грамотности;
- Основы бережливого производства.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация турагентской деятельности;
- Координация работы по реализации заказа;
- Страхование и риски в туризме;
- Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей";
- Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Иностранный язык (второй);
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

- ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Профессиональные компетенции

– ПК 1.1.: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 07. ПК 1.1.</p>	<p>владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и его психологические особенности; теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; оказывать первую помощь; виды технических средств сбора и обработки информации,</p>	<p>осуществления планирования и организации работы служб предприятий туризма и гостеприимства; использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p>

		связи и коммуникаций; этику делового общения; основы делопроизводства.	
--	--	--	--

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	3 семестр
Форма промежуточной аттестации		зачет
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	44	44
Лекции, <i>академ. час.</i>	12	12
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	26	26
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	6	6
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 1.1 Понятие служб предприятий туризма и гостеприимства. (Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.

Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.);

Тема 1.2 Определение категории сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.);

Раздел 2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 2.1 Понятие управления персоналом. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. (Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.);

Тема 2.2 Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. (Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и

их взаимосвязь. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства);

Тема 2.3 Контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства. (Понятие контроля. Составные части процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля);

Тема 2.4 Понятие и назначение мотивации труда. (Основные понятия мотивации труда. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.).

6 Составитель(и):

доцент Ефремкова Татьяна Ивановна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики);

преподаватель Перекрест Наталья Васильевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).