

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ДЕЛОВОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Направление 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность Гостиничная деятельность
Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения (*очная*)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Название дисциплины (модуля) **Деловое администрирование**

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

к.и.н., доцент, Н.Г. Можяева

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 7 от 27.02.23

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины подготовить студента для осуществления в основной деятельности, соответствующих профессиональных компетенций по курсу.

Задачи дисциплины:

- раскрытие сущности делового администрирования для выполнения компетенций в избранной профессиональной сфере. ;
- приобретение навыков, необходимых для управления персоналом в средствах размещения;
- изучение особенностей взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в избранной профессиональной сфере;
- выявление способности контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК -1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знать: основные структурные подразделения гостиничного комплекса, используемые ими ресурсы, основные условия принятия решений Уметь: управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.
ПК-2. Способен применять технологии обслуживания с	ПК-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в	Знать Основные технологические новации и программные продукты, которые используются

<p>учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p>	<p>для обеспечения сервисной деятельности организации. Уметь Использовать технологические новации и программные продукты для обеспечения сервисной деятельности организации Владеть Навыками применения технологий и программных продуктов для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса.</p>
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Деловое администрирование**» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Организация бизнес-проектирования в гостиничном деле, Корпоративное управление в индустрии гостеприимства, Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Деловое администрирование в гостиничном деле Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде Инновации в гостиничном бизнесе, Корпоративная культура на предприятиях гостеприимства

2. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	18
7	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	8
8	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Административно-управленческая деятельность в сфере индустрии гостеприимства	Администрирование как вид деятельности Состав и функции административно-управленческой деятельности:целеполагание, постановка задач, планирование действий, решение,руководство мероприятиями, контроль действий и мероприятий. Оперативная административно-управленческая деятельность. Контроль и контроллинг. Оценка и контроль результатов деятельности. Эффективность контроля.
2	Организационные отношения в системе административной деятельности	Понятие организации. Структура. Функции и иерархия. Высшее звено административно-управленческой деятельности. Организационный процесс как взаимодействие полномочий. Преимущества и слабости различных структур административно-управленческой деятельности Проблемы централизации и децентрализации административно-управленческой деятельности.
3	Организация административно-управленческой деятельности	.Административно-управленческая деятельность в гостиничной индустрии. Методы руководства . Социальная среда и мотивация труда. Качества администратора и требования к нему. Стиль и имидж администратора. Понятие об этике делового общения. Юридическая и социальная ответственность фирм.
4	Формы власти и стили руководства	Содержание понятий «влияние» и «власть». Классификация форм власти и влияния. Сильные и слабые стороны различных форм власти. Стили руководства. Условия использования того или иного стиля руководства. Адаптация стилей руководства к деловым ситуациям.
5	Административная деятельность и кадровая политика	Сущность кадровой политики в организации. Цели администрации по использованию персонала и условия их достижения. Организационная структура управления персоналом .Взаимосвязь кадровой политики и философии предприятия. Анализ кадрового потенциала. Организация и результативность труда руководителей. .Конфликтность в административно-управленческой деятельности. Управление конфликтами.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Административно-управленческая деятельность в сфере индустрии гостеприимства	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Организационные отношения в системе административной деятельности	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Организация административно-управленческой деятельности	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада. Контрольная работа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Формы власти и стили руководства	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Административная деятельность и кадровая политика	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5 Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		

- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) экзамен		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию.

- 1 Сущность административно-управленческой деятельности.
- 2 Функции административной деятельности.
- 3 Оценка и контроль результатов административно-управленческой деятельности.
- 4 Понятие и структура организации.
- 5 Преимущества и слабости различных структур административно – управленческой деятельности.
- 6 Централизация и децентрализация административной деятельности в организации.
- 7 Административно-управленческая деятельность в различных сферах.
- 8 Методы административно-управленческой деятельности.
- 9 Качества и имидж администратора.
10. Социальная среда и мотивация труда.
11. Содержание понятий «влияние», «власть».
12. Классификация форм власти и влияния.
13. Стили руководства.
14. Адаптация стиля руководства к деловой ситуации.
15. Понятие и роль информации.
16. Делопроизводство в административной деятельности.
17. Правила оформления организационно-распорядительной документации.
18. Сущность кадровой политики.
19. Организация труда управленческого персонала.
20. Конфликты и административная деятельность.

Примерные задания для выполнения контрольной работы

1.1. Закон Пендлтона, получивший название «Закон о гражданской службе» был принят в США

- a. в 1883 г.
- b. в 1885 г.
- c. в 1887 г.

1.2. Профессор Вудро Вильсон - будущий президент США - положил начало теоретической разработке вопросов административно-государственного управления в своей работе «Изучение администрирования»

13

- a. в 1887 г.
- b. в 1885 г.
- c. в 1884 г.

1.3. Под эгидой ООН регулярно проводятся международные совещания экспертов по проблемам административно-государственной деятельности

- a. с 1967 г.
- b. с 1968 г.
- c. с 1969 г.

1.4. Арсенал исследовательских средств и инструментов теории административногосударственного управления включает все основные принципы научного исследования:

- a. анализ и синтез
- b. индукцию и дедукцию
- c. сравнение
- d. обобщение
- e. все ответы верны

Заполнить пропуски

1.5. Логическим продолжением структурно-функционального анализа во многом является _____.

(ситуационный подход)

1.6. Структурно-функциональный анализ позволяет раскрыть _____ характер механизмов административно-государственного управления.

(регуляторный)

1.7. Объектом теории административно-государственного управления является _____ .
(административно-государственная деятельность)

1.8. М. Вебер считал также, что подлинной профессией настоящего чиновника не должна быть _____.

(политика)

1.9. Административно-государственное управление - это осуществление государственной политики через систему _____, когда ответственность за выполнение государственных решений спускается сверху вниз.

(административных учреждений)

1.10. Вебер считал идеальным административно-государственное управление, построенное на _____ принципах: авторитарная власть руководителя, который принимает решения, отдает распоряжения подчиненным и контролирует их исполнение.

(жестких бюрократических)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1.Список источников и литературы

Источники

Основные

Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» /СЗ РФ.1996 .№49.Ст.5491.

Российская Федерация. Законы. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» /СЗ РФ.1996.№3. Ст.140.

Российская Федерация. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» \ СЗ РФ. 1997, № 18. ст.2153. (в ред. 2016 г.)

Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации: части первая, вторая, четвертая /СЗРФ. 1994. № 32. Ст. 3301; СЗ РФ. 1996. М 5, Ст. 410; СЗ РФ, 2001. № 49. Ст. 4552; СЗ РФ 2006. № 52 (ч. 1). Ст. 5496

Российская Федерация. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Российская Федерация. Трудовой кодекс Российской Федерации, М., 2016
ГОСТ Р 52294 2004. Информационная технология. Управление организацией. Электронный регламент административной и служебной деятельности. Основные положения. М., 2005 Дата последнего изменения 12.09.2018.

Литература

Основная

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

Министерство культуры Российской Федерации. Официальный сайт.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://mkrf.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office –Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006
Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014
Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005
MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark
Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016
Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная
Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с

использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий.

Тема 1 Административно-управленческая деятельность в сфере индустрии гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Состав и функции административно-управленческой деятельности.
2. Оперативная административно-управленческая деятельность.
3. Оценка и контроль результатов деятельности..
4. Эффективность контроля.

Тема 2 Организационные отношения в системе административной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, структура, функции и иерархия организации.
2. Организационный процесс как взаимодействие полномочий .
3. Проблемы организации отношений.

Тема 3 (Организация административно-управленческой деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Административно-управленческая деятельность в гостиничной индустрии.

2. Методы руководства .
3. . Стиль и имидж администратора.
4. Понятие об этике делового общения.
5. Юридическая и социальная ответственность фирм.

Тема 4 Формы власти и стили руководства

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация форм власти и влияния. .
2. Стили руководства.
3. Адаптация стилей руководства к деловым ситуациям.

Тема 5 Административная деятельность и кадровая политика

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность кадровой политики.
2. Организационная структура управления персоналом.
3. Взаимосвязь кадровой политики и философии предприятия.
4. Управление конфликтами.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы оформляются в соответствии с нормативными документами РГГУ.

9.3. Иные материалы:

Требования к докладам

При подготовке доклада по теме семинара необходимо прочитать 2-3 монографии или статей, и на основании полученной информации написать выступление. Также необходимо знать, кто автор работ, которые Вы использовали при написании доклада. Студент должен знать термины и понятия, используемые в своем выступлении, и быть готовым ответить на вопросы аудитории по теме доклада.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины подготовить студента для осуществления в основной деятельности, соответствующих профессиональных компетенций по курсу.

Задачи :

- раскрытие сущности делового администрирования для выполнения компетенций в избранной профессиональной сфере.
- приобретение навыков, необходимых для управления персоналом в средствах размещения;
- изучение особенностей взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в избранной профессиональной сфере;
- выявление способности контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основные структурные подразделения гостиничного комплекса, используемые ими ресурсы, основные условия принятия решений

Основные технологические новации и программные продукты, которые используются для обеспечения сервисной деятельности организации.

Уметь: управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Использовать технологические новации и программные продукты для обеспечения сервисной деятельности организации

Владеть

Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.

Навыками применения технологий и программных продуктов для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса.