

Приложение 1 к РПД
Гостиничный менеджмент
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и
общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Гостиничный менеджмент
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

1. Методические рекомендации

1.1 Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий

В ходе лекционных занятий студенту необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия.

Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.3 Методические рекомендации по подготовке презентаций

Подготовку презентационного материала следует начинать с изучения нормативной и специальной литературы, статистических данных, систематизации собранного материала. Презентационный материал должен быть достаточным для раскрытия выбранной темы.

Подготовка презентационного материала включает в себя не только подготовку слайдов, но и отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

Создание презентационного материала дает возможность получить навыки и умения самостоятельного обобщения материала, выделения главного.

При подготовке мультимедийного презентационного материала важно строго соблюдать заданный регламент времени.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. Прежде всего, следует назвать тему своей презентации, кратко перечислить рассматриваемые вопросы, избрав для этого живую интересную форму изложения.

Большая часть слайдов должна быть посвящена раскрытию темы. Задача выступающего состоит не только в том, что продемонстрировать собственные знания, навыки и умения по рассматриваемой проблематике, но и заинтересовать слушателей, способствовать формированию у других студентов стремления познакомиться с нормативными и специальными источниками по рассматриваемой проблематике.

Алгоритм создания презентации

1 этап – определение цели презентации

2 этап – подробное раскрытие информации,

3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Тщательно структурированная информация.

3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.

4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.

5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.

6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.

7. Графика должна органично дополнять текст.

8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

1.4. Методические рекомендации по выполнению реферата

1. Реферат выполняется в текстовом редакторе Microsoft Word, формат листа А 4.

2. Структура. Реферат должен иметь введение, основную часть (2-3), заключение и список использованных источников (книги, журналы, газеты, Интернет - публикации, электронные ресурсы и др.).

3. Страница. Нумерация выполняется со 2-ой страницы, внизу («от центра» или «справа»). Размер шрифта: основной – 14, сноски (внизу страницы в автоматическом режиме) – 12. Абзац (красная строка) – отступ – 1, 25 см. Межстрочный интервал – полторный.

4. Объем реферата – 1 печатный лист (40 тыс. знаков с пробелами).

«Реферат» (от лат. «refferere» — докладывать, сообщать) – краткое изложение в письменной форме определенного научного материала: содержания книги, научной теории, научной проблемы и т.д.

Реферат представляет собой итог самостоятельного изучения студентом одной (монографический реферат) или нескольких (обзорный реферат) научных работ и должен отражать их основное содержание.

Таким образом, в традиционном “латинском” смысле реферат — это творческий доклад или изложение содержания научной работы. Именно в этом смысле реферат как творческая форма индивидуальной работы студента широко используется во всех гуманитарных науках.

Можно выделить следующие типы рефератов.

1). «Реферат — научное исследование» (РНИ)

«Реферат — научное исследование» — наиболее распространенный тип студенческой реферативной работы. Форма и содержание данного типа реферата творчески излагают содержание той или иной темы научного культурологического исследования. Темы предлагаются программой курса и творчески модифицируются в совместной работе преподавателя и студента в зависимости от знаний, интересов, способностей и возможностей студента, его склонности к научному поиску.

Определив тему реферата, автор исследования должен ограничить его предмет. Творчески работающий студент может углубить или развить некоторые идеи разделяемой им точки зрения, существующей в науке, но может дать свою собственную оригинальную трактовку, исходя от противного, т.е. отрицая существующие позиции и предлагая свою интерпретацию проблемы.

Творческий характер подобного типа реферата не столько в самостоятельном социогуманитарном научном поиске студента (что очень трудно для первокурсника), сколько в его творческом интересе, самостоятельном выборе темы, том ракурсе изложения иногда общеизвестных положений, который может найти только самостоятельно мыслящий человек.

Выбор темы должен быть объяснен автором. Важную роль в подобном типе реферата играет обзор литературы и его указатель в конце работы. По списку литературы, её новизне и объему можно всецело судить о знаниях, интересах и эрудиции автора, его желании серьезно осмыслить тему. Обзор литературы связывает автора с событиями сегодняшнего дня и позволяет ответить на вопрос — почему исследуется данная тема, что взволновало в ней автора, как он понимает актуальные проблемы сегодняшнего дня.

В «реферате — научном исследовании» обычно распространено широкое цитирование. В этом случае автор в конце страницы дает полное указание на цитируемую литературу. Если цитирование неправильно или небрежно оформлено, реферат вызывает большие сомнения в плане серьезности работы над ним.

Особым видом РНИ является так называемый «компенсаторный реферат». Это небольшая студенческая работа — отчет по пропущенной или слабоизученной теме. В отличие от РНИ, объем которого составляет 15—20 страниц, реферат, компенсирующий незнание ранее изученного материала, может не носить творчески-поискового характера и иметь меньший объем. Оба типа реферата обычно оформляются либо в распечатанном виде, либо в электронном варианте.

2). «Реферат-дискурс» (РД)

«Реферат-дискурс» является особой формой РНИ, предполагающей все основные требования, которые предъявляются к студенческой работе и описаны выше. Особенностью (РД) — «реферата-дискурса» является форма изложения материала, представляющая собой подбор цитат различных мыслителей и ученых по данной теме. Понятие «дискурс», введенное в середине нашего века французскими структуралистами, и обозначает в самом общем виде «речь, беседу». Студент как бы беседует с великими мыслителями по данной проблеме, составляя свою хрестоматию по исследуемой проблеме. В процессе работы он знакомится с трудами ученых. Работы типа РД предполагают прочтение большого числа источников, что требует от студента хорошего знания литературы по теме исследования.

Структура реферата.

Как и всякое научное исследование, реферат должен иметь четкую структуру. В ней должны присутствовать следующие компоненты: титульный лист, оглавление, введение, историческая и теоретическая (при необходимости и практическая) части, заключение, список использованных источников. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, её новизна (при необходимости научная и практическая значимость), выделяется цель, ставятся задачи, объект и предмет творческого исследования (при необходимости указывается гипотеза); рассматриваются основные литературные источники. В исторической части освещается выбранная эпоха, интерпретируются основные характеристики культуры того времени, в теоретической — рассматриваются основные понятия и эволюция взглядов на данную проблему. В заключении на основании поставленной цели и экспонированных задач приводятся основные выводы, к которым в результате написания реферата пришёл студент (при наличии — гипотезы, приводится подтверждение или опровержение последней). В списке использованных источников указываются источники, с которыми работал студент при написании реферата, они могут быть как литературные, так и интерактивные (электронные). Список использованных источников оформляется в соответствии с существующими библиографическими требованиями.

1.5. Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Темы деловых игр разнообразны, но их условия должны быть актуальными и близкими к жизненной ситуации, проблеме.

Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение.

Правильных решений может быть несколько. Возможность искать разные пути для решения задачи обычно заложены в условии. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Этапы проведения

Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.

Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры может быть связано с большим количеством этапов. В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть и проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и пожелания.

1.6. Методические рекомендации по подготовке к групповой дискуссии

Групповая дискуссия – это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме. Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций.

При подготовке к дискуссии следует проанализировать информацию и выработать собственную точку зрения на конкретную проблему. Нужно продумать факты для аргументации своей точки зрения.

1.7. Инструкция по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, давайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Подготовка к экзамену предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются

к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания. На экзамен выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к экзамену включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на экзамене отводится 45 минут.

Результат экзамена выражается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», а также баллами в соответствии со шкалой, принятой в МАГУ.

При явке на экзамен обучающиеся обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале экзамена, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка обучающиеся могут быть удалены с экзамена.

2. Планы практических занятий

Практические занятия 1-3

Система управления персоналом гостиничных предприятий

План

1. Основные понятия системы управления персоналом гостиничных предприятий.
2. Элементы системы управления персоналом гостиничных предприятий.
3. Эволюция взглядов на систему управления персоналом.
4. Особенности системы управления персоналом гостиничных предприятий.

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Перечислите элементы системы управления персоналом гостиничных предприятий.
2. По какому принципу можно разделить субъекты управления персоналом гостиничного предприятия?
3. Какие основные школы управления персоналом можно выделить (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
4. Какие четыре особенности присущи услугам, которые предоставляют гостиничные предприятия?

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить реферат на одну из тем:

- История управления персоналом индустрии гостеприимства страны (страна по выбору).
- Сущность и специфика управления персоналом гостиничных предприятий.
- Сравнительный анализ систем управления персоналом гостиничных предприятий (страны по выбору).
- Особенности управления персоналом гостиничных предприятий различных видов (по выбору).

Практические занятия 4-6 **Персонал гостиничных предприятий как объект управления**

План

1. Характеристика персонала гостиничных предприятий.
2. Классификация персонала гостиничного предприятия.
3. Социально-психологический портрет персонала гостиничных предприятий.
4. Роль персонала в обеспечении качества услуг гостиничных предприятий.

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие факторы определяют рост значимости персонала как базового ресурса фирмы?
2. Что такое социальные компетенции?
3. Что такое профессиональные компетенции?
4. Какие специфические черты труда работников гостиничных предприятий вы можете назвать?
5. Какой работник в гостиничной индустрии выглядит привлекательнее: с необходимыми навыками, но не мотивированный, или высокомотивированный, но без необходимых знаний (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте таблицу «Профессиональные компетенции в фирме»

Основные виды действий	Профессиональные знания	Навыки коммуникаций
<i>Например:</i> Установление контакта с клиентом	Психология первого контакта	Стиль речи и общения с посетителем
И т.д.		

2. Подготовьте презентацию «Социально-психологический портрет персонала гостиничных предприятий».

Практические занятия 7-9 **Теоретические основы управления персоналом гостиничных предприятий**

План

1. Современные концепции управления персоналом гостиничных предприятий.
2. Функции управления персоналом гостиничного предприятия.
3. Технология управления персоналом гостиничного предприятия.

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Опишите взаимосвязь между всеми функциями управления.
2. В чем сходство и различие между современными концепциями управления персоналом?
3. Назовите виды поиска персонала, используемые современными гостиничными предприятиями.
4. Почему адаптация новых работников занимает такое важное место на предприятиях гостиничной индустрии (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
5. Какими видами оценки персонала пользуются гостиничные предприятия?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте таблицу «Соответствие целей (задач) фирмы и задач кадровой работы»

Цель / задача предприятия	Соответствующая задача кадровой работы	Риск несоответствия
<i>Пример:</i> Открытие нового направления работы фирмы	Поиск, набор специалистов нового направления Формирование пакета предложений по стимулированию персонала для нового проекта	Дефицит и несоответствие квалификации персонала

Практические занятия 10-12

Мотивация как функция системы управления персоналом гостиничным предприятием

План

1. Мотивация персонала как психологическая и управленческая категории.
2. Теоретические основы мотивации.
3. Проблемы и факторы мотивации персонала гостиничных предприятий.
4. Особенности мотивации персонала гостиничных предприятий.

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Что такое «мотивация» с точки зрения психологии и управления?
2. Опишите элементы, формирующие мотивацию человека.
3. Какие основные мотивационные проблемы выделяют ученые (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
4. Перечислите виды мотивации.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить реферат на одну из тем:
 - Теоретические основы мотивации.
 - Проблемы и факторы мотивации персонала гостиничных предприятий.
 - Особенности мотивации персонала гостиничных предприятий.
2. Запишите нормативные документы, регламентирующие систему управления персоналом, расположите их в иерархическом порядке.

Практические занятия 13-15

Зарубежный опыт управления персоналом гостиничных предприятий

План

1. Общемировые проблемы управления персоналом гостиничных предприятий.
2. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в Индии.
3. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в США.
4. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в Великобритании.

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие мировые проблемы затрагивают сферу гостеприимства? Существуют ли пути их преодоления (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
2. В чем отличие между установлением минимальной заработной платы сотрудникам гостиничных предприятий в Индии, Великобритании и США?
3. Опишите социально-психологический портрет работников гостиничной индустрии в Индии.
4. В чем особенности мотивации сотрудников в управлении персоналом гостиничных предприятий в США?
5. Какие методы обучения и адаптации персонала используют в Великобритании?

Практические занятия 16-18

Современная российская практика управления персоналом гостиничных предприятий

План

1. Проблемы управления персоналом гостиничных предприятий в России.
2. Системный подход в управлении персоналом гостиничных предприятий как основа разработки новых концепций.
3. Методика оценки уровня мотивации персонала гостиничных предприятий.
4. Апробация методики оценки уровня мотивации персонала гостиничных предприятий. Формирование и внедрение системы управления мотивацией персонала гостиничных предприятий.

Литература: 1,2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Назовите проблемы управления персоналом гостиничных предприятий, существующие в России в настоящее время.
2. Что представляет из себя системное управление мотивацией, какие элементы и взаимосвязи включает?
3. На основании каких показателей предлагается оценивать уровень мотивации персонала?
4. Опишите наиболее оптимальную систему управления мотивацией персонала гостиничных предприятий.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте должностную инструкцию администратора ресепшн.
2. Составьте должностную инструкцию официанта.
3. Подготовьтесь к деловой игре «Администратор отеля».