

ООО «Академия»  
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом**  
**в гостиничном деле**  
Наименование специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

## **1.1. Область применения рабочей программы дисциплины ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

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

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями**, включающими в себя способность:

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и

продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:  
распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;

определять этапы решения задачи;

составить план действия; определить необходимые ресурсы;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;

оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;

планировать и прогнозировать;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;

проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;

контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;

контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психология коллектива;

методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

методики определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

функциональные обязанности сотрудников службы;

правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);

кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу;

методику проведения тренингов для персонала;

критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

методы оценки качества предоставленных услуг;

принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания;

критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК.03	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК.04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и

	определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 3.2.	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг

	обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	
ПК 3.3.	контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

### 1.3. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего – **48** часов, в том числе нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем – **48** часов, включая: 6 часов практических занятий.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем учебной дисциплины</b>	100
Практической	36
В том числе:	
теоретическое обучение	64
практические занятия	36
промежуточная аттестация	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов/ практ. подготов.	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
<b>Введение</b>	<b>Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины</b> , ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин	<b>2</b>	
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 1.1.</b> История становления и развития гостиничного дела	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2	
<b>Тема 1.2.</b> Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц 2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	4	
<b>Тема 1.3.</b> Гостиничные услуги их стандартизация	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. 2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	4	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	<b>Тематика практических занятий</b>	2	

	<b>Практическая работа № 1.</b> Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>		<b>56</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» 2. Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
<b>Тема 2.2.</b> Теоретические и методологические основы управления	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 4.2.
	1. <b>Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.</b> Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. 2. <b>Внутренняя среда гостиничного предприятия.</b> Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
<b>Тема 2.3.</b> Функции управления гостиничным предприятием	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2. ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1. <b>Функции гостиничного менеджмента:</b> понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		
	2. <b>Планирование:</b> понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.		
	3. <b>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.</b> Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. <b>Сущность делегирования.</b> Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		

	<p>4. <b>Цели, задачи и принципы организации труда.</b> Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.</p>		
	<p>5. <b>Организационные структуры управления:</b> понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.</p>		
	<p>6. <b>Виды организационных структур управления</b> (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.</p>		
	<p>7. <b>Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.</b> Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.</p>		
	<p>8. <b>Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.</b> Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива</p>		
	<p>9. <b>Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.</b> Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы</p>		

	<b>Тематика практических занятий</b>	12/12	
	<b>Практическая работа № 2.</b> Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2/2	
	<b>Практическая работа № 3.</b> Составление графиков выхода на работу	2/2	
	<b>Практическая работа № 4.</b> Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)	2/2	
	<b>Практическая работа № 5.</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2/2	
	<b>Практическая работа № 6.</b> Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2/2	
	<b>Практическая работа № 7.</b> Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2/2	
<b>Тема 2.4.</b> Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. <b>Методы управления:</b> понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.		
	2. <b>Лидерство: понятие и природа.</b> Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		
	3. <b>Власть и влияние:</b> понятие, формы, источники. <b>Баланс власти.</b>		

	4. <b>Стили руководства:</b> понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	2/2	
	<b>Практическая работа № 8.</b> Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников		
<b>Тема 2.5.</b> Связующие процессы в управлении	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 1
	1. <b>Управленческие решения:</b> понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.		
	2. <b>Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.</b> Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.		
	3. <b>Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.</b> Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	4/4	
	<b>Практическая работа № 9.</b> Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.		

	(распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы).		
	<b>Практическая работа № 10.</b> Деловая игра «Производственное совещание»		
<b>Тема 2.6.</b> Управление организационным поведением	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы. 2. <b>Самоменеджмент:</b> понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения. 3. <b>Конфликты:</b> понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	<b>Тематика практических занятий</b>	4/4	
	<b>Практическая работа № 11.</b> Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)		
	<b>Практическая работа № 12.</b> Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.		
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>		<b>28</b>	
<b>Тема 3.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.2.

Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	1. <b>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.</b> Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	2/2	ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	2. <b>Сущность, цели и задачи кадрового планирования.</b> Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале		
	<b>Тематика практических занятий</b> <b>Практическая работа № 13.</b> Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников		
<b>Тема 3.2.</b> Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 04
	1. <b>Процедура отбора, найма персонала.</b> Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		
	2. <b>Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.</b> Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	4/4	
<b>Практическая работа № 14.</b> Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.			
	<b>Практическая работа № 15.</b> Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.1.

<b>Тема 3.3.</b> Адаптация персонала в гостиницах	1. <b>Адаптация персонала:</b> понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	<b>Тематика практических занятий</b>	2/2	
	<b>Практическая работа № 16.</b> Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
<b>Тема 3.4.</b> Оценка деятельности персонала гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1. <b>Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций:</b> назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.		
	2. <b>Аттестация:</b> цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	2/2	
	<b>Практическая работа № 17.</b> Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
<b>Тема 3.5.</b> Обучение и развитие персонала гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. <b>Обучение сотрудников:</b> цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе.		
	2. Принципы формирования кадрового резерва	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	2/2	
	<b>Практическая работа № 18.</b> Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		
<b>Экзамен</b>			
<b>Всего:</b>		<b>100</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

учебные места по количеству обучающихся,  
рабочее место преподавателя,  
интерактивная доска (учебная доска),  
технические средства обучения: персональные компьютеры,  
мультимедийное оборудование.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе

##### **Основные источники:**

1. Балашов, А. П. Менеджмент : учебное пособие / А.П. Балашов. — Москва: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. - 272 с. - (Среднее профессиональное образование).

2. Виханский, О. С. Менеджмент : учебник для средних специальных учебных заведений / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021.

3. Е.Л.Драчева и др. Менеджмент. Учебник для студентов СПО. - М., ИЦ «Академия», 2018

4. Мазилкина, Е. И. Менеджмент : учебное пособие / Е. И. Мазилкина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 197 с. — (Среднее профессиональное образование).

5. Райченко, А. В. Менеджмент : учебное пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 342 с. - (Среднее профессиональное образование).

6. Э.М.Коротков. Менеджмент. Учебник для студентов СПО. – М., Издательство «Юрайт», 2017.

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.

2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.

5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.

7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.

8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.

9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

**Периодические издания:**

1. Журнал «Банковское дело»;
2. Журнал «Менеджмент»;
3. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

**Интернет-ресурсы:**

1. Федеральный портал «Экономика, социология, менеджмент» <http://ecsognan.edu.ru> .

2. <http://www.businesspress.ru> - Деловая пресса. Сайт содержит огромное количество статей, касающихся бизнеса.

3. Сайт «Корпоративный менеджмент» - <http://www.cfin.ru> - Представлен полный архив журнала «Менеджмент в России и за рубежом», публикации, семинары по менеджменту.

3. Электронный журнал по менеджменту - <http://www.ts-ru.com> .

4. Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://www.Znanium.com>.

5. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;

6. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: [http://www.HR – portal.ru](http://www.HR-portal.ru);

7. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
8. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
9. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
10. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
11. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
12. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
14. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
15. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
16. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
17. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
18. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
19. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
20. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
21. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
22. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: <http://www.prohotel.ru/>
23. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
24. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
25. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих

обучение по учебной дисциплине: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю учебной дисциплины.

### **3.4. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная дисциплина изучается параллельно с другими учебными дисциплинами.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле является дифференцированный зачет.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль освоения обучающимися программы дисциплины осуществляется путем текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется преподавателем на учебных занятиях в формах устного и письменного опроса; при проведении практических занятий; по результатам выполнения обучающимися индивидуальных практикоориентированных заданий, проектов, исследований, в том числе в рамках самостоятельной работы.

Формы и периодичность текущего контроля отражаются в календарно-тематическом плане, а контрольно-измерительные материалы и критерии оценки результатов входят в состав контрольно-оценочных средств по дисциплине.

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>	Характеристики демонстрируемых знаний	Тестирование Устный и письменный опрос
алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных	75% правильных ответов	

<p>ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; правила поведения в конфликтных ситуациях; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг</p>		
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p>	<p>Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p>Оценка результатов выполнения</p>
<p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников</p>	<p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач и практикоориентированных заданий</p>	<p>практической работы</p>

<p>службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы</p>		
--	--	--