

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**  
по специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>17</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>20</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

Код, формулировка ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; 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 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

коллегами, руководством, клиентами.		
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения материальных ресурсов и персонала.	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсов и персонала	оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное

<p>текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p>	<p>оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных</p>	<p>задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p>	<p>способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования</p>

		и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,

		противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	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; виды отчетности по продажам

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<b>ЛР 4</b>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>	<b>ЛР 7</b>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции</p>	<b>ЛР 8</b>

культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение	
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	<b>ЛР 14</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	<b>ЛР 17</b>
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости.	<b>ЛР 18</b>



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем учебной дисциплины</b>	100
в том числе:	
теоретическое обучение	<b>62</b>
практические занятия	<b>36</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация:</b>	<b>12</b>
экзамен	6
консультации	6
<b>ИТОГО</b>	<b>112</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
<b>Введение</b>	<u>Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины.</u> Место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплинам	<b>2</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2
	<u>История становления и развития гостиничного дела</u> 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. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2
	<u>Классификация средств размещения в России и за рубежом.</u> Краткая характеристика основных групп гостиниц. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	2	
<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2
	<u>Гостиничные услуги их стандартизация.</u> Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b> <b>Практическое занятие № 1.</b> Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>		<b>60</b>	
<b>Тема 2.1. Особенности менеджмента в</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ПК 1.2. ПК 2.2.
	<u>Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.</u> Сущность, цели, задачи, виды		

<b>индустрии гостеприимства</b>	менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 04
<b>Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления,</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ПК 4.2.
	<u>Теоретические и методологические основы управления.</u> Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.	2	
	<u>Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.</u> 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	2	
<b>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24</b>	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.
	<u>Функции гостиничного менеджмента.</u> Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	
	<u>Планирование и роль планирования в управлении гостиничным предприятием.</u> Планирование: 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.	2	
	<u>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.</u> Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	<u>Организационные структуры управления.</u> Организационные структуры управления: 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. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2	

<p><u>Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.</u> Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности. 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>	2	
<p><u>Контроль, функция контроля в системе управления.</u> Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. 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>	2	
<p><b>В том числе практические занятия:</b></p>	<b>12</b>	
<p><b>Практическое занятие № 2.</b> Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы</p>	2	
<p><b>Практическое занятие № 3.</b> Составление графиков выхода на работу</p>	2	
<p><b>Практическое занятие № 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)</p>	2	
<p><b>Практическое занятие № 5.</b> Разработка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду</p>	2	
<p><b>Практическое занятие № 6.</b> Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия</p>	2	
<p><b>Практическое занятие № 7.</b> Составление плана – схемы оценки эффективности работы службы. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении</p>	2	

	организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.		
<b>Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ПК 3.2. ПК 4.2.
	<u>Методы управления, характеристика методов управления.</u> Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2	
	<u>Лидерство: понятие и природа.</u> Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства. Личностные качества успешного руководителя подразделения.	2	
	<u>Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.</u>	2	
	<u>Стили руководства, эффективность различных стилей управления.</u> Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие № 8.</b> Решение ситуационных задач на стили управления. 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	2	
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК 1 ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 04
	<u>Управленческие решения, типы решений, методы и уровни принятий решений.</u> Управленческие решения: 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. (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).	2	
	<u>Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.</u> Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	2	
	<u>Деловое общение.</u> Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 9.</b> Решение ситуационных задач по принятию управленческих	2	

	<p>решений. 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)</p>		
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Деловая игра «Производственное совещание»	2	
<b>Тема 2.6. Управление организационным поведением</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	<u>Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства.</u> Квалификационные требования к ним.Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.	2	
	<u>Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.</u> Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.	2	
	<u>Конфликты, правила поведения в конфликтных ситуациях.</u> Конфликты: 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	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 11.</b> Составление плана организации личной работы менеджера. (построение траектории профессионального и личностного развития)	2	
	<b>Практическое занятие № 12.</b> Решение ситуационных задач по выходу из конфликтной ситуации. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>		28	
<b>Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ПК 1.2.
	<u>Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы.</u> Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий	2	ПК 2.2. ПК 3.2.

подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.		ПК 4.2.
	<u>Сущность, цели и задачи кадрового планирования.</u> Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие № 13.</b> Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 04
	<u>Процедура отбора, найма персонала.</u> Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	2	
	<u>Набор персонала, квалификационные требования.</u> Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 14.</b> Определение соответствия требований предъявляемых к должности. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	2	
	<b>Практическое занятие № 15.</b> Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	2	
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	<u>Адаптация персонала в гостиницах.</u> Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>		
	<b>Практическое занятие № 16.</b> Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	2	
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3.
	<u>Оценка деятельности персонала гостиницы.</u> Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций:	2	

	назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.		ПК 4.3.
	<u>Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.</u>	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	2	
	<b>Практическое занятие № 17.</b> Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
<b>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	<u>Обучение и развитие персонала гостиницы. Обучение сотрудников: 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. Принципы формирования кадрового резерва</u>	2	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	2	
	<b>Практическое занятие № 18.</b> Разработка мероприятий по выбору форм обучения. (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		
<b>Самостоятельная работа:</b> Разработка плана адаптации нового персонала гостиницы		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>6</b>	
<b>Консультации</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>112</b>	



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

**3.1. В процессе реализации программы учебной дисциплины менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом» № 14, оснащенный оборудованием:

1. IQBoard, [ET A080], Интерактивная доска 80.
2. Документ-камера, AverVision CP355.
3. Система для голосования SmartResponse PE.
4. Проектор Benq nx501.
5. Портативный компьютер ученика RAYbook.
6. Компактная система видеоконференцсвязи Sony PCS-XG55.
7. Персональный компьютер EldoradoWorkCore i5-2300 Work.
8. Стол аудиторный -15 штук.
9. Компьютерный стол преподавателя.
10. Шкаф для документов.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Дементьева С.В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014.
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. - М.: 2014.
3. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебник.- М.: Академия, 2007.
4. Грибов В.Т. Менеджмент: учебник. - М.: КНОРУС, 2011.
5. Дмитриева Н.В., Зайцева Н.А., Огнева С.В., Ушаков Р.Н. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
6. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб.пособие. – М.: ФОРУМ, 2012.
7. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2014.
8. Под ред. А. А. Федулина. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов; 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2016
9. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма: учебник - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.

##### **3.2.2. 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)

### **3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
12. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>

18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
21. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
22. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

#### 3.2.4. Дополнительные источники

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2014. 2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2014.
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И. - Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014
3. Дейнека А.В. Управление персоналом: Учебник. М.: "Дашков и К", 2011. Электронный ресурс: Электронно-библиотечная система [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=966](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=966)
4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие. - М.: Магистр:Инфра-М., 2015. - 400 с.
5. Исаев Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 264 с. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414940>
6. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства = Рекомендовано Ученым советом Института туризма и развития рынка Государственного университета управления в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации" специализации "Социально-культурный сервис и туризм" и "Туризм": Учебное пособие. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011.
7. Кобяк М. В.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Практическое пособие [Электронный ресурс] / СПб:ИЦ "Интермедия", 2014.
8. Репина Е. А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: Академцентр, 2013. - 240 с.- <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=407685>
9. Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Е. В. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб.: Троицкий мост. 2014. – 352
10. Титиевская Е.М.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебнометодический комплект / Е.М. Титиевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. Библиотека Руконт.
11. Эриашвили Н. Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. Д. Эриашвили и др.; под ред. И. В. Бородушко, В. В. Лукашевича. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396754>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p> <p>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;</p> <p>психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных 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>Характеристики демонстрируемых знаний</p> <p>75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p> <p>Индивидуальное задание</p> <p>Экзамен</p> <p>Практическое задание №1</p>
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p> <p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами,</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы № 2 - № 18.</p>

<p>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 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>		