

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции» Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**учебной дисциплины**

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе  
для специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Чебоксары, 2021

Разработано в соответствии с требованиями  
ФГОС СПО по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

**РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО**

на заседании ЦК

Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_

Председатель ЦК \_\_\_\_\_

Разработчики:

---

Эксперты:

---

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Дисциплина имеет значение при формировании и развитии общих (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР).

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.

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

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

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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников 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 работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

**ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций**

**ЛР 3.** Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

### 1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</li> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</li> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами,</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- проводить обучение, персонала службы;</li> <li>- контролировать работу сотрудников;</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- организацию работы коллектива и команды;</li> <li>- способы планирования потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- методы определения численности работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами,</li> <li>- планирование и прогнозирование потребности службы в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;</li> <li>- организацию процесса работы службы;</li> <li>- стандарты качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>- нормативы работы горничных;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- 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;</li> <li>- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li>- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li>- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методы обучения персонала службы;</li> <li>- стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- документацию службы,</li> <li>- технику безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</li> <li>- мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>
---	--

### Спецификация общих и профессиональных компетенций

Код ПК, ОК	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
ОК 01	<p>Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий.</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу.</p> <p>Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, определение (выбор) критериев оценки и предложение действий по улучшению плана.</p>	<p>Распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</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.</p>
ОК 03	<p>Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач.</p> <p>Планирование профессиональной деятельности</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Психология коллектива;</p>
<p>ПК 1.1.-1.3</p> <p>ПК 2.3.</p> <p>ПК 3.1.-3.3</p> <p>ПК 4.1.-4.3.</p>		<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные</p>	<p>Методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения</p>

обязанности сотрудников	в материальных ресурсах и персонале;
Оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами,	Структуру службы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
Оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	Структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	Правила поведения в конфликтных ситуациях
Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;	Кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
Проводить обучение персонала службы	Методику проведения тренингов для персонала
Контролировать работу сотрудников	Критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
Контролировать выполнение сотрудниками стандартов	Критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг

	<p>обслуживания и регламентов службы</p> <p>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;</p> <p>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;</p>	<p>Принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</p>
--	--	---

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

Объем образовательной программы 110 часов

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 90 часов

Консультация 2 часа

Экзамен 6 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b><i>110</i></b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>	<b><i>10</i></b>
<b>Объем учебной дисциплины, в том числе:</b>	<b><i>90</i></b>
теоретическое обучение	<b><i>54</i></b>
лабораторные занятия	
практические занятия	<b><i>36</i></b>
курсовая работа	
<b><i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i></b>	<b><i>6</i></b>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
<i>1 курс, 1 семестр</i>				
<b>Раздел 1. Методологические основы менеджмента</b>				
Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. <b>История становления и развития гостиничного дела</b> Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. Современные подходы в менеджменте. <b>Возможные траектории профессионального развития и самообразования, методы работы в профессиональной и смежных сферах.</b></p> <p>2. <b>Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Гостиничные услуги их стандартизация</b> Классификация средств размещения в России и за рубежом. 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. Виды услуг в гостиничном сервисе, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сводной таблицы этапов развития менеджмента Подготовка реферата на тему: «Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте»</p>	<p><b>4</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 3</p> <p>ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 2 ЛР 3</p> <p>ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ЛР 2 ЛР 3</p>
Тема 1.2.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>		

Категории менеджмента. Внешняя и внутренняя среда организации	3.	<b>Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b> Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2	2	ОК 01 ПК 3.1 ПК 3.3 ПК 4.1 ЛР 2 ЛР 3
	4.	<b>Категории менеджмента.</b> 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. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы.	2	2	
	5.	<b>Внутренняя и внешняя среда организации</b> Внутренняя среда гостиничного предприятия. 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. Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами отеля.	2	2	
	6.	<b>Практическое занятие. Анализ внутренней и внешней среды организации</b> Решение профессиональных задач - анализ внутренней и внешней среды гостиницы. Распознавание проблемы в профессиональном контексте, ее анализ.	2	3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка теста (кроссворда) на тему: «Организация и ее переменные» Подготовка тезисного конспекта статьи «Структура организации» (по материалам <a href="http://besonus.narod.ru/structure.htm">http://besonus.narod.ru/structure.htm</a> ) Подготовка доклада на примере любого предприятия «Факторы внешнего окружения»		4	3	
Тема 1.3. Функции менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>24</b>		
	7.	<b>Функции управления гостиничным предприятием</b> Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Функция планирования: 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. Методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методы определения потребностей службы приема и размещения, обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонала. Структура плана для решения управленческих задач.	2	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3 ЛР 2 ЛР 3
	8.	<b>Практическое занятие. Планирование деятельности организации</b> Решение ситуационных задач по планированию деятельности гостиницы, с учетом бронирования и ведения документации, Алгоритм выполнения работ в профессиональной и смежных областях. Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Составление плана работы службы бронирования гостиницы. Осуществление планирования деятельности службы приема и размещения гостиницы. Распознавание проблем в профессиональном контексте и анализ, определение этапов решения задач, составление плана действий, определение необходимых ресурсов.	2	3	
	9.	<b>Практическое занятие. Планирование материальных ресурсов</b> Решение ситуационных задач. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	3	

	Осуществление оценки и <b>планирования потребности служб приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда, бронирования и продаж гостиницы в материальных ресурсах.</b>			
10.	<b>Функция организации и координации</b> Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.	2	2	
11.	<b>Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.</b> 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, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. <b>Функциональные обязанности работников служб гостиницы.</b>	2	2	
12.	<b>Практическое занятие. Организация работы службы приема и размещения в гостинице</b> Решение задач. 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) Решение задач по организации <i>деятельности службы приема и размещения гостиницы</i> . Составление графиков выхода на работу. <b>Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников приема и размещения. Планирование и прогнозирование потребностей в персонале служб гостиницы. Расчет нормативов работы горничных.</b>	2	3	
13.	<b>Функция мотивации</b> Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Теории мотивации (содержательные и процессуальные) и обеспечения лояльности персонала. Принципы построения системы мотивации. Методы и инструменты мотивации в гостиничных предприятиях.	2	2	
14.	<b>Практическое занятие Мотивация трудовой деятельности</b> Решение задач по выбору критериев мотивации труда подчинённых в гостинице. <b>Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы питания.</b> Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	3	
15.	<b>Функция контроля.</b> 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. Организация и проведение <b>контроля работы сотрудников</b> в гостиничном сервисе. <b>Критерии и показатели качества обслуживания. Методы оценки качества предоставленных услуг. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.</b>	2	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
16.	<b>Практическое занятие. Проведение контроля</b> Составление плана-схемы <b>проведения контроля работы работников</b> , обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке	2	3	ЛР 2 ЛР 3

		номеров и служебных помещений. Осуществление координации и контроля деятельности службы приема и размещения гостиницы, <b>контроль работы сотрудников, выполнения ими стандартов обслуживания и регламентов служб гостиницы.</b>			
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка реферата на тему: «Мотивация как функция менеджмента» Подготовка презентации на тему: «Эффективность контроля» Подготовка доклада на тему: «Роль планирования в структурных подразделениях организации гостиничного сервиса»	4	3	ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ЛР 2 ЛР 3
Тема 1.4. Система методов управления	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12</b>		
	17.	<b>Система методов управления</b> Система методов управления. Методы управления: сущность, классификация, взаимосвязь, понятие, значение, область применения, виды.	2	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	18.	<b>Экономические методы управления. Организационно-распорядительные методы менеджмента</b> Планирование, государственное регулирование, материальное стимулирование, их сущность. Область применения экономических методов управления. Организационно-распорядительные методы: понятие, значение, совершенствование организационно-распорядительных методов менеджмента	2	2	ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2 ЛР 2 ЛР 3
	19.	<b>Социально-психологические методы менеджмента. Психологические методы управления.</b> Социально-психологические методы: понятие, значение Проблемы применения социально психологических методов менеджмента. Формирование и развитие трудового коллектива. Гуманизация отношений в трудовом коллективе. Психологическое побуждение к деятельности	2	2	
	20.	<b>Практическое занятие. Методы управленческого воздействия</b> Решение ситуационных задач по применению методов управленческого воздействия, средств и приемов менеджмента в профессиональной деятельности. <i>Координация деятельности подчиненных.</i>	2	3	
	21.	<b>Практическое занятие. Оценка социально-психологических показателей коллектива</b> Построение матриц и социограмм	2	3	
	22.	<b>Практическое занятие. Личность и ее свойства</b> Решение производственных ситуаций по применению психологических методов управления в профессиональной деятельности.	2	3	
Тема 1.5 Принятие решений	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>		
	23.	<b>Принятие решений. Модели и процессы принятия управленческих решений</b> Управленческие решения: понятие, сущность, классификация, типы, условия принятия, требования, предъявляемые к ним. Процесс и методика принятия и реализации управленческих решений. Этапы процесса принятия управленческих решений в организации (Мескон и Хедоури). Формулировка ограничений и критериев. Моделирование.	2	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ЛР 2 ЛР 3
	24.	<b>Методы принятия решений. Правила принятия управленческих решений в условиях риска и неопределенности</b> Методы принятия эффективных управленческих решений: математическое моделирование; метод экспертных оценок; «Мозговой штурм»; теория игр и т.д Правила принятия решений без использования численных значений вероятностей исходов (критерий Сэвиджа, Вальда, Лапласа). Критерий Гурвица. Правила принятия решений с использованием численных значений вероятностей исходов	2	2	

	25.	<b>Практическое занятие. Выбор методов управленческого решения</b> Решение ситуационных задач по выбору методов управленческого решения 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)	2	3	
	26.	<b>Практическое занятие. Принятие управленческих решений</b> Принятие решений при заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения <b>Проведение оценивания и планирование потребности службы в материальных ресурсах и персонале; определение численности работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами.</b>	2	3	
<b>Итого за 1 семестр:</b> <b>Объем образовательной программы</b> <b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b> <b>в том числе: лекции, уроки</b> <b>практические занятия</b> <b>самостоятельная работа</b>			<b>62</b> <b>52</b> <b>30</b> <b>22</b> <b>10</b>		
<i>1 курс, 2 семестр</i>					
<b>Раздел 2.</b> <b>Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>					
Тема 2.1 Принципы управления персоналом	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>		
	1.	<b>Принципы управления персоналом.</b> Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. <b>Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.</b> Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2	2	ОК 04 ПК 4.2 ЛР 2 ЛР 3
	2.	<b>Формы и методы подбора и отбора персонала</b> Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров <b>Психология коллектива. Методики проведения тренингов для персонала</b>	2	2	
	3.	<b>Оценка деятельности персонала гостиницы</b> Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-	2	2	

		этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.			
	4.	<b>Обучение и развитие персонала гостиницы</b> 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	2	2	
	5.	<b>Практическое занятие. Управление персоналом.</b> Решение ситуационных задач по координированию процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены персоналом и ведению учета оборудования и инвентаря гостиницы персоналом. <i>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Проводить профессиональное обучение и повышение квалификации персонала службы. Проведение тренингов и производственный инструктаж работников службы; построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организация процесса работы службы. Осуществление организации работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.</i>	2	3	ОК 04 ПК 1.2 ПК 4.2 ЛР 2 ЛР 3
Тема 2.2. Коммуникации в организации	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>		
	6.	<b>Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.</b> Коммуникации: понятие, виды, роль в организации. Процесс коммуникации как средство передачи информации. <i>Принципы взаимодействия с другими службами отеля. Критерии и методы оценки работы сотрудников и службы гостиницы.</i>	2	2	ОК 01 ПК 3.3 ПК 4.3 ЛР 2 ЛР 3
	7.	<b>Эффективная коммуникация</b> Понятие, назначение. Особенности процесса коммуникаций в гостиничном сервисе Коммуникационные каналы и их характеристики. Управленческая информация: понятие, назначение, виды.	2	2	
	8.	<b>Практическое занятие. Процесс коммуникации</b> Ролевая игра «Эффективная коммуникация». Предоставление гостям информации о гостиничных услугах и информирование гостя о бронировании	2	3	
Тема 2.3. Деловое и управленческое общение	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>		
	9.	<b>Общение как форма взаимодействия людей</b> Этапы и фазы делового общения. Деловой этикет. Этический кодекс. Роль и место деловой этики в регулировании поведения работников гостиничного сервиса. <i>Психология коллектива.</i> Беседы и совещания: понятие, классификация, технология организации и проведения Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Невербальные средства делового общения. Поза, мимика, жесты в процессе делового общения, их значение.	2	2	ОК 01 ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2 ЛР 2 ЛР 3
	10.	<b>Деловое и управленческое общение</b> Деловое и управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Техника телефонных переговоров. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	2	2	
	11.	<b>Практическое занятие. Подготовка и проведение совещания</b> Деловая игра «Производственное совещание» с применением методов и приемов делового и управленческого общения. <i>Овладение навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).</i> <i>Проведение обучения персонала службы</i>	2	3	
Тема 2.4 Организационная культура	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>		
	12.	<b>Концепция организационной культуры. Развитие организационной культуры</b>	2	2	ОК 03

		Концепция организационной культуры: понятие содержание организационной культуры. <b>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</b> Развитие организационной культуры: формирование, поддержание изменений, управление организационной культурой <b>Методика проведения тренингов для персонала. Кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу</b>			ПК 3.2 ПК 4.2 ЛР 2 ЛР 3
	13.	<b>Практическое занятие. Организационная культура гостиничного предприятия</b> Решение ситуационных задач	2	3	
Тема 2.5. Руководство: власть и партнерство	<b>Содержание учебного материала</b>				
	14.	<b>Руководство: власть и влияние</b> Власть и влияние: понятия, виды. Баланс власти. Харизма: понятие. Основные черты харизматической личности. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и партнерство: Взаимоотношения с деловыми партнёрами, способность влиять на людей. <b>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</b>	2	2	ОК 03 ПК 1.3 ЛР 2 ЛР 3
	15.	<b>Практическое занятие. Определение и применение стиля управления</b> Решение ситуационных задач по определению и применению стиля управления с учетом особенностей менеджмента в профессиональной деятельности. Построение «решетки менеджмента». <b>Осуществление контроля работы сотрудников.</b>	2	3	
Тема 2.6. Самоменеджмент	<b>Содержание учебного материала</b>				
	16.	<b>Менеджер: понятие, основные функции, роль и место в системе управления</b> 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. <b>Кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;</b> Авторитет менеджера. Имидж менеджера: понятие, внешние характеристики, качества личности позволяющие решить проблему имиджа, пути создания благоприятного имиджа. <b>Структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы.</b> Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. <b>Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени.</b> Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.	2	2	ОК 03 ПК 3.2 ПК 4.1 ЛР 2 ЛР 3
	17.	<b>Практическое занятие. Оценка деловых качеств менеджера</b> Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития). Проведение тестирования по выявлению индивидуальных лидерских качеств. <b>Выстраивание траектории профессионального и личностного развития</b>	2	3	
Тема 2.7. Управление конфликтами	<b>Содержание учебного материала</b>				
	18.	<b>Конфликты в организации</b> Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. <b>Правила поведения в конфликтных ситуациях.</b> Социальные роли участников конфликта. Последствия конфликтов. Способы управления конфликтами в коллективе. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций и понижения уровня стресса.	2	2	ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2 ЛР 2 ЛР 3



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет маркетинга, менеджмента и управления персоналом № 32	парты - 15 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал)	проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет
Учебный кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности № 47	компьютеры – 12 шт., принтер – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., наглядные пособия – 10 шт., парты - 15 шт., компьютерные столы – 12 шт.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:**

**Основные источники:**

Полевая, М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. – М.: ИЦ «Академия», 2017. – 224 с.

**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.
4. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
5. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
6. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
7. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
9. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общитребования к хо-

стелам.

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

11. 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».

12. 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».

13. 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 N23681).

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс] : Государственная система правовой информации. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>

2. Консультант плюс [Электронный ресурс] : Справочно-информационная система. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=2875>

3. PRO-персонал [Электронный ресурс] : электронный журнал. – Режим доступа: <http://www.pro-personal.ru>

4. HR-Journal.ru [Электронный ресурс] : электронный журнал. – Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru>

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов**
	ЗУН*	Компетенции (код)					
Раздел 1. Темы 1.1- 1.5	1,2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Задание для письменного и устного опроса Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал	Бальная (2-5)
Раздел 2. Темы 2.1-2.7	1,2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Текущий	Устный и письменный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Задания и вопросы для устного и письменного опроса, задания для выполнения самостоятельной работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
ОП 01	1,2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Промежуточный	Экзамен	Экзаменационные билеты	Учебный журнал Ведомость промежуточной аттестации Зачетные книжки Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН \*

1 - знания

2- умения

Оценка результатов \*\*

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК, ПК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК, ПК не сформированы

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- организацию работы коллектива и команды;</li> <li>- способы планирования потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- методы определения численности работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами,</li> <li>- планирование и прогнозирование потребности службы в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организацию процесса работы службы;</li> <li>- стандарты качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>- нормативы работы горничных;</li> <li>- методы обучения персонала службы;</li> <li>- стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- документацию службы,</li> <li>- технику безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</li> <li>- мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>	<p>Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование Устный опрос</p>
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</li> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</li> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами,</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</li> </ul>	<p>Оценка процесса Оценка результатов Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- проводить обучение, персонала службы;</li> <li>- контролировать работу сотрудников;</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы;</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- 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;</li> <li>- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li>- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li>- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>		
---	--	--

### ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>	<b>Критерии ЛР</b>	<b>Методы измерения показателей ЛР</b>
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	Анкетирование Опросы Тестирования различного вида Индивидуальные беседы
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Наблюдение за поведением студентов

