

**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, 2020

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. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	19

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле** является частью основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональному циклу.

### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения 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 потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников
- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами,
- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- 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; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала службы;
- контролировать работу сотрудников;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы;
- 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;
- 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 дисциплины обучающийся должен **знать**:

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

**ОК 01, 03, 04**

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 - 1.3**

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**

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

**ПК 3.1 - 3.3**

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 - 4.3**

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.

*Спецификация общих и профессиональных компетенций*

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 потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1.	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;
ПК 4.1.	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;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях
ПК 3.2.	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;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала службы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу	критерии и показатели качества

	сотрудников	обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов службы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	контролировать выполнение 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;
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;

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Объем образовательной программы 110 часов

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 108 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>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<i>110</i>
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	<i>92</i>
в том числе: лекции, уроки	<i>56</i>
практические занятия	<i>36</i>
лабораторные занятия	<i>-</i>
консультации	<i>2</i>
промежуточная аттестация в форме экзамена	<i>6</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>10</i>
<i>виды самостоятельных работ: подготовка сводной таблицы подготовка рефератов, докладов, презентаций; подготовка тезисного конспекта статьи; написание эссе</i>	



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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
<b>1 курс, 1 семестр</b>				
<b>Раздел 1. Методологические основы менеджмента</b>				
Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	
	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>	2	2 ОК 01 ОК 03 ОК 04
	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.	2	2 ОК 01 ОК 03 ОК 04
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сводной таблицы этапов развития менеджмента Подготовка реферата на тему: «Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте»		2	3 ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2
Тема 1.2. Категории менеджмента. Внешняя и внутренняя среда	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12</b>	
	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
	4.	<b>Категории менеджмента.</b>	2	2 ПК 4.1

организации		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.			
	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	ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2
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
	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 Осуществление оценки и планирования потребности служб приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда, бронирования и продаж гостиницы в материальных ресурсах.	2	3	
	10.	<b>Функция организации и координации</b> Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации:	2	2	

	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.			
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 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>	2	3	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	3	ОК 04

	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»			ПК 1.2 ПК 3.2
Тема 1.4. Система методов управления	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>		
	<b>17. 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
	<b>18. 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
	<b>19. 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	
	<b>20. 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	
	<b>21. Практическое занятие. Оценка социально-психологических показателей коллектива</b> Построение матриц и социограмм	2	3	
	<b>22. 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>		
	<b>23. 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
	<b>24. 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	
	<b>25. 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;	2	3	

		составить план действия; определить необходимые ресурсы)			
	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>62</b>		
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>			<b>52</b>		
<b>в том числе: лекции, уроки</b>			<b>30</b>		
<b>практические занятия</b>			<b>22</b>		
<b>самостоятельная работа</b>			<b>10</b>		
<b>1 курс, 2 семестр</b>					
<b>Раздел 2.</b>					
<b>Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>					
Тема 2.1	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>		
Принципы управления персоналом	<b>1.</b>	<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	OK 04 ПК 4.2
	<b>2.</b>	<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	
	<b>3.</b>	<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-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.	2	2	
	<b>4.</b>	<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 –	2	2	

		должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва			
	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
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
	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
	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> Концепция организационной культуры: понятие содержание организационной культуры. <i>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</i> Развитие организационной культуры: формирование, поддержание изменений, управление организационной культурой <i>Методика проведения тренингов для персонала. Кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу</i>	2	2	ОК 03 ПК 3.2 ПК 4.2

	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
	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
	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
	19.	<b>Практическое занятие. Управление конфликтами</b> Деловая игра «управление конфликтами». <b>Осуществление организации работы коллектива и команды; взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами.</b> Прием заказов от потребителей и его оформление. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	3	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Написание эссе на тему: «Нужны ли конфликты в организации? В общении? В повседневной жизни?» Подготовка реферата на тему: «Взаимосвязь конфликта и стресса»	2	3	ОК 04 ПК 1.2 ПК 3.2
	<b>Экзамен</b>	6		ОК 01 ОК 03-04 ПК 1.1-1.3 ПК 2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
<b>итого за 2 семестр:</b>				
Объем образовательной программы		48		
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		40		
в том числе: лекции, уроки		26		
практические занятия		14		
консультации		2		
экзамен		6		
самостоятельная работа		2		
<b>Итого:</b>				
Объем образовательной программы		110		
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		92		
в том числе: лекции, уроки		56		
практические занятия		36		
консультации		2		
экзамен		6		
самостоятельная работа		10		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### 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.

##### 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