

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР

ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е.Ш. Булаш

« __ » _____ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело



г. Симферополь, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства»

Разработчик: преподаватель общепрофессиональных дисциплин ГБПОУ РК «РКИГ» Булаш Е.Ш.

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) общепрофессиональных дисциплин («ОП»).

Протокол № __ от «__» _____ 2022 г.
Председатель ЦМК «ОП» _____ Елина В.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № __ от «____» _____ 2022 г.

Методист

_____ Донченко Я.А.

© Булаш Е.Ш. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»	стр. 2
1.1.	Область применения программы	3
1.2.	Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины	3
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»	5
2.1.	Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2.	Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»	17
3.1	Материально-техническое обеспечение	17
3.2	Информационное обеспечение реализации программы	17
3.2.1	Печатные издания	17
3.2.2	Электронные издания и ресурсы	18
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ««МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»

1.1. Область применения примерной программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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; психология личности;
ОК 06.	проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	методы проявления гражданско-патриотической позиции, демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применение стандартов антикоррупционного поведения
ОК 11.	использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	особенности планирования предпринимательской деятельности в профессиональной деятельности использования знаний по финансовой грамотности.
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	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 служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими

	прогнозировать;	подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 3.2.	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	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;

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР – 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР – 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 100 часов, в том числе:
- обязательной нагрузки обучающегося - 94 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	100
в том числе:	
теоретическое обучение	44
лабораторные работы	
практические занятия	30
курсовая работа (проект)	20
Самостоятельная работа ¹	4
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Домашнее задание	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2		3	4	5
Введение	1.	Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса.	О.1 стр. 6-10	1	
	2.	Построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплинам.	О.1 стр. 6-10	1	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства					
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала			2	
	3.	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.	О.1 Стр.11-15	1	
	4.	Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	О.1 Стр.16-17	1	
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала			2	
	5.	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц	О.1 Стр.17-18	1	
	6.	Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	О.1 Стр.18-20	1	

Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартиза- ция	Содержание учебного материала			2	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	7.	Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.	О.1 Стр.21-23	1	
	8.	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	О.1 Стр.23-27	1	
	Тематика практических занятий			2	
	9.	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения. № 1	М У к пр раб №1	1	
	10	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения № 1	М. У к пр раб №1	1	
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения					
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимст- ва	Содержание учебного материала			2	
	11	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.	О.1 Стр.27-29	1	
	12	Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	О.1 Стр.29-33	1	
Тема 2.2. Теоретически е и методологиче- ские основы управления	Содержание учебного материала			2	ПК 4.2.
	13	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.	О.1 Стр.45-46	1	

	14	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	О.1 Стр.46-48	1	
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала			10	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.
	15	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. 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.	О.1 Стр.48-51	1	
	16	Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.	О.1 Стр.48-51	1	
	17	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования.	О.1 Стр.51-55	1	
	18	Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.	О.1 Стр.56-58	1	
	19	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	О.1 Стр.59-61	1	

	20	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.	О.1 Стр.113-114	1	
	21	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. 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.	О.1 Стр.114-115	1	
	22	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.	О.1 Стр.116-118	1	
	23	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.	О.1 Стр.118-119	1	
	24	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	О.1 Стр.119-124	1	
	Тематика практических занятий			12	
	25	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. № 2	М.У к пр.раб №2	1	
	26	Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы № 2	М.У к пр.раб №2	1	
	27	Составление графиков выхода на работу № 3	М.У к	1	

			пр.раб №3		
	28	Составление графиков выхода на работу № 3	М.У к пр.раб №3	1	
	29	Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. № 4	М.У к пр.раб №4	1	
	30	Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами) № 4	М.У к пр.раб №4	1	
	31	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду № 5	М.У к пр.раб №5	1	
	32	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду № 5	М.У к пр.раб №5	1	
	33	Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия № 6	М.У к пр.раб №6	1	
	34	Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия № 6	М.У к пр.раб №6	1	
	35	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. № 7	М.У к пр.раб №7	1	
	36	Оценка эффективности работы службы. № 7	М.У к пр.раб №7	1	
	Содержание учебного материала			6	
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделени я гостиницы	37	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.	О.1 Стр.145- 150	1	ПК 3.2. ПК 4.2.
	38	Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное	О.1 Стр.145- 153	1	

		лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.			
	39	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	О.1 Стр.153-158	1	
	40	Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	О.1 Стр.153-158	1	
	Тематика практических занятий			2	
	41	Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. № 8	М.У к пр.раб №8	1	
	42	Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников. № 8	М.У к пр.раб №8	1	
	Содержание учебного материала			6	
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	43	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.	О.1 Стр.158-161	1	ОК.0 1
	44	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).	О.1 Стр.158-161	1	
	45	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	О.1 Стр.161-173	1	

	46	Деловое общение. 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.	О.1 Стр.173-184	1	
	Тематика практических занятий			2	
	47	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале №9	М.У к пр.раб №9	1	
	48	Распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы. Деловая игра «Производственное совещание» № 9	М.У к пр.раб №9	1	
	Содержание учебного материала			6	
Тема 2.6. Управление организационным поведением	49	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.	О.1 Стр.184-189	1	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	50	Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.	О.1 Стр.184-189	1	
	51	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	О.1 Стр.173-184	1	

	52.	Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	О.1 Стр.173-184	1	
	Тематика практических занятий			4	
	53.	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития) № 10	М.У к пр.раб №10	1	
	54.	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития) № 10	М.У к пр.раб №10	1	
	55.	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. № 11	М.У к пр.раб №11	1	
	56.	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. № 11	М.У к пр.раб №11	1	
	Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия				
	Содержание учебного материала			4	
Тема3.1. Подходы к укомплектова нию структурного подразделени я гостиницы работниками	57.	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.	О.1 Стр.59-64	1	
	58.	Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.		1	

необходимой квалификаци и.					
	59.	Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	О.1 Стр.64-69	1	
	60.	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	О.1 Стр.64--69	1	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимст ва	Тематика практических занятий			2	
	61	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников № 12	М.У к пр.раб №12	1	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	62	Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников № 12	М.У к пр.раб №12	1	
	Содержание учебного материала			2	
	63	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. Источники и способы привлечения персонала.	О.1 Стр.213- 217	1	
	64	Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	О.1 Стр.213- 217	1	

	Тематика практических занятий			2	ПК 1.2., ПК 2.2. ПК 3.2., ПК 4.2. ОК 04
	65	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. № 13	М.У к пр.раб №13	1	
	66	Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы № 13	М.У к пр.раб №13	1	
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Тематика практических занятий			2	ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1.
	67	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице № 14	М.У к пр.раб №14	1	
	68	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице № 14	М.У к пр.раб №14	1	
	Содержание учебного материала			2	
	69	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.	О.1 Стр.70-74	1	
	70	Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	О.1 Стр.76-79	1	
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Тематика практических занятий			2	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	71	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы» № 15	М.У к пр.раб № 15	1	
	72	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы» № 15	М.У к	1	

			пр.раб № 15		
		Содержание учебного материала		1	
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	73	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	О.1 Стр.90-95	1	
	74	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	О.1 Стр.11-15		
	75	Дифференцированный зачет		1	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	76	Дифференцированный зачет		1	
	Курсовой проект (работа)			20	
	Всего:			96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе (в случае наличия)

3.2.1. Печатные издания

1. Полевая, М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студ. учреждений среднего проф. образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – Москва: Издательский центр «Академия», 2019. – 220 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

2. Дементьева, С.В. Отельный менеджмент: учебное пособие / С.В. Дементьева. – Томск: Издательство Томского политехнического университета, 2015. – 160 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие. – Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. – Москва: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 351 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

4. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – Москва: ФОРУМ, 2012. – 415 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

5. Полевая, М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студ. учреждений среднего проф. образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М: Издательский центр «Академия», 2016. – 202 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

6. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / под ред. А. А. Федулина. – 2-е изд., стер. – Москва: КНОРУС, 2016. – 426 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

7. Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова [и др.]. – Москв: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

Нормативно-правовые акты:

Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.

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

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.

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

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

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

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

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

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

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».

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».

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)

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>

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

Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;

Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;

Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;

Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.

Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;

Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;

Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.

Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>

Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>

Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>

Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru

Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru

Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -

Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -

Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>

Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -

Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>

Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

Баумгартен, Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва: Академия, 2014. – 356 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

Богомолова, Е. В. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Е. В. Богомолова, И. А. Черникова. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. – 97 с. – ISBN 978-5-88247-963-2, 978-5-4488-0762-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92831> (дата обращения: 07.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дехтярь, Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Г.М. Дехтярь Москва: Инфра-М, 2014. – 482 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

Дорофеева, Л. И. Основы менеджмента: учебник для СПО / Л. И. Дорофеева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 494 с. – ISBN 978-5-4488-1329-0, 978-5-4497-1357-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/110573> (дата обращения: 19.08.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Егорова, Т. И. Основы менеджмента / Т. И. Егорова; под редакцией А. Я. Волкова. – Москва, Ижевск: Институт компьютерных исследований, 2019. – 136 с. – ISBN 978-5-4344-0633-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97371> (дата обращения: 07.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917> (дата обращения: 28.03.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Инжиева, Д. М. Управление персоналом: учебное пособие (курс лекций) / Д. М. Инжиева. – Симферополь: Университет экономики и управления, 2016. – 268 с. – ISBN 2227-8397. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/73272> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Климович, Л. К. Основы менеджмента: учебник / Л. К. Климович. – 3-е изд. – Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. – 280 с. – ISBN 978-985-503-768-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93391>. (дата обращения: 07.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Кожухова, А. Н. Конспект лекций по дисциплине «Основы экономики, менеджмента и маркетинга»: учебное пособие / А. Н. Кожухова. – Брянск: Брянский государственный аграрный университет, 2018. – 107 с. – ISBN 2227-8397. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/107903> (дата обращения: 20.05.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Мальшина, Н. А. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Н. А. Мальшина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 100 с. – ISBN 978-5-4486-0354-9, 978-5-4488-0199-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/76994> (дата обращения: 04.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие / Е. Г. Моисеева. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – 139 с. – ISBN 978-5-4487-0039-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/68732> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Попов, А. А. Общий менеджмент: учебное пособие / А. А. Попов, Д. А. Попов. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 567 с. – ISBN 978-5-905916-99-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/42931> (дата обращения: 12.04.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992> (дата обращения: 07.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<p> 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>		
--	--	--