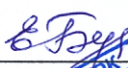
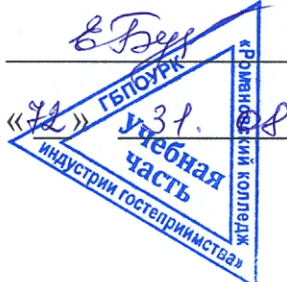


Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР

  
\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш  
 \_\_\_\_\_ 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**



г. Симферополь, 2020

## 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

### 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 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
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 прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).

ПК 3.2.	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов 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;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	96
в том числе:	
теоретическое обучение	44
лабораторные работы	
практические занятия	30
курсовая работа (проект)	20
Самостоятельная работа <sup>1</sup>	4
Промежуточная аттестация	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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	
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>					
<b>Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			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	
<b>Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			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	

<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартиза- ция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			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	
	<b>Тематика практических занятий</b>			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	
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>					
<b>Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимст- ва</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			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	
<b>Тема 2.2. Теоретически е и методологиче- ские основы управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			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	
<b>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>10</b>	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2., ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	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	
	<b>Тематика практических занятий</b>			<b>12</b>	
	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	
	<b>Содержание учебного материала</b>			6	
<b>Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	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	
	<b>Тематика практических занятий</b>			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	
	<b>Содержание учебного материала</b>			6	
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	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	
	<b>Тематика практических занятий</b>			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	
	<b>Содержание учебного материала</b>			6	
<b>Тема 2.6. Управление организационным поведением</b>	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	
	<b>Тематика практических занятий</b>			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	
	<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>				
	<b>Содержание учебного материала</b>			4	
<b>Тема3.1. Подходы к укомплектова нию структурного подразделени я гостиницы работниками</b>	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	

<b>необходимой квалификаци и.</b>					
	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	
<b>Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимст ва</b>	<b>Тематика практических занятий</b>			<b>2</b>	
	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	
	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>2</b>	
	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	

	<b>Тематика практических занятий</b>			<b>2</b>	ПК 1.2., ПК 2.2. ПК 3.2., ПК 4.2. <b>ОК 04</b>
	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	
<b>Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах</b>	<b>Тематика практических занятий</b>			<b>2</b>	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	
	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>2</b>	
	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	
<b>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	<b>Тематика практических занятий</b>			<b>2</b>	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		
		<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
<b>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	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	<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>1</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	76	<b>Дифференцированный зачет</b>		1	
	<b>Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)</b>			<b>20</b>	
	<b>Всего:</b>			<b>96</b>	



### **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. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2015
2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2016.
3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2012.
4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2016.
5. под ред. А. А. Федулина. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ;— 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016
6. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

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

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

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

#### **Журналы:**

1. Отель
  2. Гостиничное дело
  3. Гостиницы и рестораны
  4. Пять звезд
  5. Кадровое дело
  6. HRMagazine
  7. Управление персоналом
- Управление человеческим потенциалом

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

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

16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
21. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
22. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2014. 2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2014.
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014
3. Дейнека А.В. Управление персоналом: Учебник. М.: "Дашков и К", 2011. Электронный ресурс: Электронно-библиотечная система [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=966](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=966)
4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие. - М.: Магистр: Инфра-М., 2015. - 400 с.
5. Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - М. :Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 264 с. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414940>
6. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства = Рекомендовано Ученым советом Института туризма и развития рынка Государственного университета управления в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации" специализации "Социальнокультурный сервис и туризм" и "Туризм" : Учебное пособие . - М. : ФОРУМ ; : ИНФРА-М, 2011.
7. Кобяк М. В.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Практическое пособие [Электронный ресурс] / СПб:ИЦ "Интермедия", 2014.
8. Репина Е. А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопоченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: Академцентр, 2013. - 240 с.- <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=407685>
9. Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Е. В. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб.: Троицкий мост. 2014. – 352
10. Титиевская Е.М.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебнометодический комплект / Е.М. Титиевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. Библиотека Руконт.
11. Эриашвили Н. Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. Д. Эриашвили и др.; под ред. И. В. Бородушко, В. В. Лукашевича. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396754>
12. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 305 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02445-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/B67EC470-0D17-4D07-A89E-4A362F88564F#page/1>

13. Гапоненко, А. Л. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / А. Л. Гапоненко ; отв. ред. А. Л. Гапоненко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/757E0C5A-30E5-4C24-9E4D-7268F7249EAB#page/1>

14. Менеджмент : учебник для СПО / Л. С. Леонтьева [и др.] ; под ред. Л. С. Леонтьевой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03718-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/F7927A83-0CEF-4993-8357-4D6E4FD3EE61#page/1>

15. Менеджмент : учебник для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/096F68CC-48CA-45E9-AA44-20D175847AB6#page/1>

16. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для СПО / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общ. ред. Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03680-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E8E2EFB-1214-46B9-8877-5437C9DF510C#page/1>

17. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1AF41788-4E77-4C8F-8839-9F947E0A48F1#page/1>

18. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для СПО / Э. М. Коротков. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 640 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9689-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9B2B615E-3CF7-4285-9010-C0CECF045593#page/1>

19. Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / А. В. Тебекин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01546-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E3EAFAA2-0EB6-490F-9472-CD3F7B36DE6B#page/1>

20. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. А. Лапшова [и др.] ; под общ. ред. О. А. Лапшовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/281BCDB2-1AEC-4290-B8B6-79696B6A178E#page/1>

21. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 506 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5348-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E8C0926A-5852-4038-858C-02EE96BDB7BD#page/1>

22. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк ; под ред. А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/50AAFA71-7A67-4E97-883E-5E4C3CC7A0ED#page/1>

23. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов ; под ред. И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1DB19A04-57AD-4F49-AC68-2AFE682B0C39#page/1>

24. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03914-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/A169FF5F-BD1D-46FF-8077-757251119E15#page/1>

25. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 244 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02722-8. <https://www.biblio-online.ru/viewer/B3104709-94D6-436C-9A6B-3C60B6F738C1#page/1>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b> 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
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b> распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые	Оценка процесса Оценка результатов  Экспертная оценка выполнения ситуационных задач	Оценка результатов выполнения практической работы

<p> ресурсы; выстраивать  траектории профессионального и  личностного развития;  организовывать работу  коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами;  планировать потребности в  материальных ресурсах и  персонале службы; определять  численность и функциональные  обязанности сотрудников;  проводить тренинги и  производственный инструктаж  работников службы; выстраивать  систему стимулирования и  дисциплинарной  ответственности работников  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>		