

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО - БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»  
КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЭКОНОМИКИ**

Утверждаю

Директор КИТ и Э

\_\_\_\_\_ Ф.Б. Нахушева

«\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2019 год

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

**Программа подготовки специалистов среднего звена**

**43.02.14 – Гостиничное дело  
Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству  
Очная форма обучения**

**Нальчик, 2019г.**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Гостиничное дело.

Составитель: Жекамухова Л.Ю., преподаватель

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ЦК Учета, экономики и гостиничного дела

Протокол 1 «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019г.

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ И.А. Дзугаева

Согласовано

Научная библиотека КБГУ,  
отдел комплектования

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Губжокова Н.А.

## Содержание

1. Паспорт программы учебной дисциплины .....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	7
3. Условия реализации учебной дисциплины.....	17
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	19

## **1. Паспорт программы учебной дисциплины**

### **1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14. Гостиничное дело

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:** дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл.

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам 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 потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- 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;
- 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;

#### **знать:**

- 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;
- 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;

- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников 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);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

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

максимальная учебная нагрузка 152 часа, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка 146 часов, из них практические – 36 часов, самостоятельная работа 6 часов.

#### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ПК 1.1-1.3, ПК 2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3 и ОК 01, ОК 03, ОК 04.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания,

материальных ресурсах и персонале	определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	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. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	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. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	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 деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	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. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

поддержания требуемого уровня качества		
ПК 2.3. . Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов 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. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная нагрузка	152
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	146
В том числе практические занятия	36
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Компетенции	
1	2	3		4
<b>1 семестр</b>				
<b>Введение</b>	1. 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; отчетность по дисциплин	<b>2</b>		<b>1</b>
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>				
<b>Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>		<b>2</b>
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.			
<b>Тема1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>		<b>2</b>
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц			
	2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.			
<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<b>1.2. 2.2. 3.2. 4.2.</b>	<b>2</b>
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.			
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.			
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>		
Практическая работа №1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.				
Самостоятельная работа по Разделу 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента Принципы и методы менеджмента		<b>2</b>		<b>3</b>
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>				

<b>Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>		<b>1</b>
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием			
<b>Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>		<b>1</b>
	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. 2. 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		ПК 4.2.	
	<b>Рейтинговая работа №1</b>	<b>2</b>		
<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.	<b>1, 2</b>
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.			
	2. 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.			
	3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.			
	4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.			
	5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных			

	предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.			
	<b>1.</b> Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.			
	<b>2.</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.			
	<b>3.</b> Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.			
	<b>4.</b> 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			
	<b>5.</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			
	<b>Тематика практических занятий</b>			
	Практическая работа №2. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы			
	Практическая работа №3. Составление графиков выхода на работу	2		
	Практическая работа №4. 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)			

	Практическая работа №5. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2		
	Практическая работа №6. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2		
	Практическая работа №7. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.			
<b>Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ПК 3.2. ПК 4.2.	1,2
	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.			
	2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.			
	3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.			
	4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.			
	<b>Тематика практических занятий</b>	2		
	Практическая работа №8. Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников			
	<b>Рейтинговая работа №2</b>	2		
	<b>2 семестр</b>			
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 01	1
	<b>1.</b> Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения			

	задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).			
	2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.			
	3.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.			
	<b>Тематика практических занятий</b>	4		
	Практическая работа №9. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)			
	Практическая работа №10. Деловая игра «Производственное совещание»			
<b>Тема 2.6. Управление организационным поведением</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04	1
	1. 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.			
	2.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.			

	3.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций			2
	<b>Тематика практических занятий</b>	2		
	Практическая работа №11. 1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)			
	2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.			
Самостоятельная работа по разделу 2 Менеджер, его роль в организации Лидерство. Руководство. Власть.		2		3
	<b>Рейтинговая работа №1</b>			
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>		2		
<b>Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.	1
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.			
	2. 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			
	<b>Тематика практических занятий</b>	4		2
	Практическая работа № 12. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников			
	<b>Содержание учебного материала</b>	6		1

<b>Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства</b>	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		ПК 1.2., ПК 2.2. ПК 3.2., ПК 4.2. <b>ОК 04</b>	<b>2</b>
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.			
	<b>Тематика практических занятий</b>			
	Практическая работа №13. 1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	<b>4</b>		
	2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы			
<b>Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1.	<b>2</b>
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.	<b>4</b>		
	<b>Тематика практических занятий</b>			
	Практическая работа №14. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	<b>2</b>		
<b>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.	<b>2</b>
	1. 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.	<b>4</b>		
	2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.			
	<b>Тематика практических занятий</b>			
	Практическая работа №15. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	<b>2</b>		
<b>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.	<b>1</b>
	1. 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	<b>4</b>		

	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>		<b>2</b>
	Практическая работа №16. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций			
Самостоятельная работа по разделу 3 Природа конфликта в организации Коммуникации в управлении		<b>2</b>		<b>3</b>
	<b>Рейтинговая работа №2</b>	<b>2</b>		
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>		
<b>Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)</b>		<b>*</b>		
<b>Всего:</b>		<b>152</b>		



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ 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)

##### **Основная литература:**

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебник \ Е.Л. Драчёва – М.: Академия, 2-е изд., стер. 2018
2. Косолапов А.Б. Практикум по орг. и менеджменту туризма и гост.: Уч.пос. / А.Б.Косолапов-5изд.-М. :КноРус, 2014

##### **Дополнительная литература:**

1. Киседобрев В. П. Менеджмент в туризме : учебник / В.П. Киседобрев О. Н., Кострюкова, А.В. Киседобрев – М.: Проспект, 2014 – 320 с.
2. Иванова, И. А. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 305 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-437017#page/2>
3. Менеджмент: учебник для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 448 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-437954#page/2>

##### **Нормативно-правовые акты**

- 1.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- 2.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- 3.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- 4.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- 5.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- 6.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- 7.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

10.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

11.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: 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». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

12.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: 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». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

13.Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: 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) Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

#### **Периодические издания**

1. «Гостиничное дело» Раздел: Сфера обслуживания. Издательство: Индустрия гостеприимства и торговли (HORECA).

2. «Менеджмент в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».

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

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>	Характеристики демонстрируемых знаний	Тестирование Устный опрос

<p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг</p>	75% правильных ответов	
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p> <p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников;</p> <p>проводить тренинги и</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<p> 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>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	<p>Заключение договора ЭБС «Юрайт» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) Договор №207Е/223 от 21.10.2019 г. <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a> Актуализирован список литературы</p>	<p>Протокол заседания ПЦК _____ № 2 от 31.10.2019 года</p>	31.10.2019
2.	Обновление МТО		