

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гайдамаки Илья Вячеславович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 23.10.2023 11:39:06
Уникальный программный ключ:
c7b77973654876a9af4d3b280790bfd371557fdb

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по МНР
 А.А. Калмыкова

УТВЕРЖДАЮ
Директор УЭТК

И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик:
ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчики:
Н.И. Митченкова - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
3.2. Информационное обеспечение обучения	13
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

1.1. Область применения рабочей программы

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

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы): дисциплина входит в профессиональный цикл в общепрофессиональные дисциплины.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен

уметь:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать 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;
- психологию 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; методiku определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структуру 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;
- методiku 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.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности 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

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

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

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы – 128 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 106 часов;
- самостоятельной работы обучающихся – 4 часа;
- консультации – 12 часов;
- промежуточной аттестации – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	128
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	106
в том числе:	
теоретическое обучение	72
практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Консультации	12
Промежуточная аттестация в форме экзамена в 4 семестре	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
3 семестр			
Тема 1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	2	1
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Истоки, формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2	
Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала	4	1
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных категорий средств размещения в России.	2	
	Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Ассоциации, союзы и сетевые корпорации в гостиничной индустрии.	2	
Тема 3. Гостиничные услуги, их стандартизация	Содержание учебного материала	6	2
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие, его характеристики.	2	
	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
	Практическая работа	2	
	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	
Тема 4. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала	2	1
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент». Цели и задачи, миссия управления гостиничным предприятием.	2	
Тема 5. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	4	1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.	2	
	Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.	2	
Тема 6.	Содержание учебного материала	30	

Функции управления гостиничным предприятием	Лекции, теоретические занятия	18	
	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	1
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.	2	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.	2	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.	2	
	Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2	
	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Теории мотивации.	2	
	Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.	2	
	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.	2	
Практические занятия	12		
	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале служб.	2	2
	Составление графиков выхода на работу.	2	
	Разработка организационной структуры гостиницы.(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).	2	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2	
	Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия.	2	
Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	4		

4 семестр				
Тема 7. Координация и регулирование деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Содержание учебного материала	10	1	
	Лекции, теоретические занятия	8		
	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость, их характеристика. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2		
	Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Личностные качества успешного руководителя подразделения.	2		
	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	2		
	Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.	2		
	Практические занятия	2		
	Решение ситуационных задач на определение стиля управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.	2		2
Тема 8. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала	10	1	
	Лекции, теоретические занятия	6		
	Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.	2		
	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации.	2		
	Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.	2		
	Практические занятия	4		
	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.	2		2
	Деловая игра «Производственное совещание».	2		
Тема 9. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	10	1	
	Лекции, теоретические занятия	6		
	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.	2		
	Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.	2		
	Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.	2		

	Практические занятия	4	2
	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.	2	
Самостоятельная работа обучающихся Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам:		2	3
	1. Составление матрицы принятия решения. 2. Мотивационные программы, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. 3. Авторитет и харизма: основные качества лидера. 4. Самоменеджмент, как эффективный элемент управления. 5. Самопрезентация, составление и реализация.		
Тема 10. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	Содержание учебного материала	6	1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Управление персоналом: цели, функции и принципы. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.	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.	2	
	Практическая работа	2	
	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.	2	2
Тема 11. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	6	1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Основные направления по подбору персонала. Критерии подбора персонала. Источники и способы привлечения персонала.	2	
	Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.	2	
	Практическая работа	2	
Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. Анализ резюме. Анализ состава личностных качеств кандидата.	2	2	
Тема 12. Адаптация персонала	Содержание учебного материала	4	1
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.	2	

в гостиницах	Программа адаптации сотрудников в гостинице.		2
	Практические занятия	2	
	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.	2	
Тема 13. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	6	1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Методика оценки качеств менеджера.	2	
	Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	2	
	Практическая работа	2	
	Деловая игра «Промежуточная аттестация сотрудников гостиницы».	2	2
Тема 14. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала	4	1
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Принципы формирования кадрового резерва.	2	
	Практические занятия	2	2
Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развития компетенции. Анализ конкретных ситуаций	2		
Самостоятельная работа обучающихся Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: 1. Система планирования человеческих ресурсов на предприятии 2. Анализ корпоративной политики и системы мотивации в международных сетевых отелях.		2	3
		Консультации	12
		Промежуточная аттестация в форме экзамена	6
		ВСЕГО:	128

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочее место преподавателя, ученическая доска, интерактивная доска, инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, мультимедиапроектор.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые источники:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Трудовой кодекс РФ.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.08.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.09.2018).
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
8. Постановление Минтруда РФ от 17.05.1999 N 8 «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии».
9. Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. N 197 "Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения".
10. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

Основная литература:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 04.04.2022).

2. Дедусенко, Е.А., Гостиничный менеджмент : учебник / Е.А. Дедусенко, Е.Л. Ильина, А.И. Кошелева, ; под ред. Л.А. Попова, Э.В. Тарасенко. — Москва : КноРус, 2022. — 250 с. — ISBN 978-5-406-08005-4. — URL:<https://book.ru/book/941732> (дата обращения: 24.06.2022). — Текст : электронный. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. — 320 с.

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией

П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340> (дата обращения: 24.06.2022).

4. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 04.04.2023).

Дополнительная литература:

1. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации : учебник / А. В. Дейнека. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 288 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684384> (дата обращения: 24.06.2022). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-04539-4. — Текст : электронный

2. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов : Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100164.html> (дата обращения: 24.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100164>

Журналы:

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

Интернет-ресурсы:

1. Российская Государственная Библиотека. Режим доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Режим доступа: <http://www.podborkadrov.ru>
3. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Режим доступа: <http://www.hrc.ru>
4. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Режим доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>
5. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Режим доступа: <http://www.hro.ru>
6. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Режим доступа: <http://www.hrm.ru>
7. Электронный журнал HR-Journal. Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru>
8. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Режим доступа: <http://www.pplus.ru>
9. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
10. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Режим доступа: <http://www.garant.ru>

11. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Режим доступа: <http://www.mevriz.ru>
12. Электронный ресурс «Экономический портал». Режим доступа: www.economicus.ru
13. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsoman.edu.ru
14. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Режим доступа: <http://elibrary.ru>
15. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Режим доступа: <http://www.aup.ru>
16. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Режим доступа: <http://www.iso.ch>
17. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Режим доступа: <http://www.all-hotels.ru>
18. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма Режим: 10. <http://www.prohotel.ru>
19. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
20. Российская гостиничная ассоциация. Режим доступа: <http://www.rha.ru>
21. Федерация рестораторов и отельеров. Режим доступа: <http://www.new.frio.ru>

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с

нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в форме экзамена.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального вопроса; - экспертного наблюдения;

<ul style="list-style-type: none"> - 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; 	
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - психологию 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; методике определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - структуру 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; 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - экспертного наблюдения

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.	
---	--

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП 01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.
2. Классификация средств размещения в России и за рубежом.
3. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие, его характеристики.
5. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
6. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.
7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.
8. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
9. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
10. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.
11. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
12. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов.
13. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
14. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.
15. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.
16. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.
17. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
18. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.
19. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
20. Теории мотивации. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.
21. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.
22. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.
23. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость, их характеристика.
24. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
25. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Личностные качества успешного руководителя подразделения.
26. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
27. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.

28. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений.
29. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки.
30. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.
31. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики.
32. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации.
33. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.
34. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.
35. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.
36. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.
37. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.
38. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития.
39. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
40. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.
41. Управление персоналом: цели, функции и принципы. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы.
42. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
43. 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
44. Основные направления по подбору персонала. Критерии подбора персонала. Источники и способы привлечения персонала.
45. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
46. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.
47. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Методика оценки качеств менеджера.
48. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.
49. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.
50. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии социально-гуманитарных дисциплин с актуализацией в части перечня рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы:

Нормативно-правовые источники:

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова