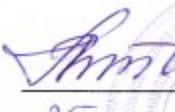


**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ:


Первый проректор
В.Ю. Питюков
« 25 » августа 2021г.


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по учебной дисциплине**

ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом»

срок обучения очное 3г.10м.

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

г. Химки, микр. Сходня, 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования к минимуму содержания и уровню подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**.

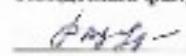
Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих учебную дисциплину ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» и качестве обязательной дисциплины общеобразовательного цикла образовательной программы.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета СНО.

Протокол № 4 от «24» 06 2021 г.

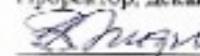
СОГЛАСОВАНО:

Зам.декана факультета СПО

 Е.В.Разумовская
«24» 06 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор, декан факультета СПО

 А. Жуков
«24» 06 2021 г.

Составил (автор)

Н.В. Боровикова, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

1.1. Область применения 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:

Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл ФГОС и направлена на формирование следующих компетенций:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знание и применение методик определения численности персонала в службе приема и размещения; знание функциональные обязанности сотрудников гостиницы	основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте; структура служб гостиницы; методы планирования труда работников службы; кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Знание и применение методик определения численности персонала в службе питания; знание функциональные обязанности сотрудников гостиницы	основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте; структура служб гостиницы; методы планирования труда работников службы; кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Знание критериев и показателей качества обслуживания в различных службах гостиницы;	основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте; структура служб гостиницы; методы планирования труда работников службы; кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знание и применение методик определения численности персонала в службе обслуживания и эксплуатации номерного	основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте; структура служб гостиницы; методы планирования труда

	фонда; знание функциональные обязанности сотрудников гостиницы		работников службы; кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	применять профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения организовывать инструктаж и обучение персонала	в	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; процесс принятия и реализации управленческих решений; способы управления конфликтами; Знание стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
ПК 2..2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	применять профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения организовывать инструктаж и обучение персонала	в	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; процесс принятия и реализации управленческих решений; способы управления конфликтами; Знание стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	применять профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения организовывать инструктаж и обучение персонала;	в	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; процесс принятия и реализации управленческих решений; способы управления конфликтами; Знание стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	применять профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения организовывать инструктаж и обучение персонала;	в	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; процесс принятия и реализации управленческих решений; способы управления конфликтами; Знание стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
ПК1.3 Контролировать текущую деятельность работников	организовывать выполнение и контролировать	и	Знание критериев и показателей качества обслуживания в различных

<p>службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<p>соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; владение способами контроля состояния службы, умение определять эффективность мероприятий по реализации управленческих решений;</p>	<p>службах гостиницы;</p>
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; владение способами контроля состояния службы, умение определять эффективность мероприятий по реализации управленческих решений;</p>	<p>Знание критериев и показателей качества обслуживания в различных службах гостиницы;</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; владение способами контроля состояния службы, умение определять эффективность мероприятий по реализации управленческих решений;</p>	<p>Знание критериев и показателей качества обслуживания в различных службах гостиницы;</p>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p>	<p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб</p>	<p>Знание критериев и показателей качества обслуживания в различных службах гостиницы;</p>

гостей.	гостиницы; владение способами контроля состояния службы, умение определять эффективность мероприятий по реализации управленческих решений;	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	определение цели и последовательности выполнения работы; умение управлять развитием ситуации; демонстрация способности к решению задач в сфере профессиональной деятельности; способность адекватно оценивать последствия принимаемых решений.	применение полученных знаний для решения интеллектуальных и практических задач
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	-поиск путей решения интеллектуальных и практических задач; - умение делать анализ, обобщение, выводы обработка информации	обработка и структурирование информации, поиск и использование источников информации;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	определение цели и последовательности выполнения работы;	-использование в работе ранее полученных знаний и умений
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	-оказание помощи участникам команды; -умение делегировать полномочия и распределять ответственность	использование эффективных способов реагирования в конкретных ситуациях;
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	грамотное изложение мыслей и оформление документов при использовании приемов делового и управленческого общения на государственном языке,	процесс принятия и реализации управленческих решений
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной	поиск, обработка, хранение, передача информации с помощью средств информационно-	- знание архитектуры компьютера; - знание прикладных программ

деятельности.	коммуникативных технологий	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	оформление документации в соответствии с нормативно-правовыми актами при осуществлении устной и письменной коммуникации	знание содержания профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	определение организационно-правовых форм гостиничных предприятий;	понимание сущности предпринимательства, знание его видов, порядка регистрации, видов страхования; владение информацией о господдержке малого предпринимательства в России

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы очное 2 г.10м

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	170
Объем обязательной учебной нагрузки	128
в том числе:	
практические занятия	36
Самостоятельная работа (контактная)	30
Промежуточная аттестация	12
Промежуточная аттестация	Контр. Раб – 1 семестр Экзамен – 2 семестр

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы очное 3 г.10м

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	170
Объем обязательной учебной нагрузки	128
в том числе:	
практические занятия	36
Самостоятельная работа (контактная)	30
Промежуточная аттестация	12
Промежуточная аттестация	Контр. Раб – 3 семестр Экзамен – 4 семестр

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Введение	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 дисциплине	2	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		12	
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	2	ОК 1-2
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2	
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала	2	ОК 1-2
	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.	2	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 9 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.	4	
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
	Практические занятия 1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	
	Самостоятельная работа по разделу: Составление логико-смысловой схемы по вопросу «Внешняя и внутренняя среда организаций гостиничного бизнеса»	2	
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		68	
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии	Содержание учебного материала	2	ПК 4.2
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2	

гостеприимства			
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	4	ОК 11 ПК 4.2. ПК 4.3
	<p>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.</p> <p>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</p>	4	
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	18	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2., ПК 4.2. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	6	
	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.		
	1. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
	2. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.		
	3. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		

	4. 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		
	5. 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		
	Практические занятия	12	
	1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
	2. Составление графиков выхода на работу	2	
	2. 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)	2	
	4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
Тема	2.4. Содержание учебного материала	10	ПК 3.2. ПК 4.2.
Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	8	
	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.		
	Практические занятия		
	1. 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	2	
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала	10	ОК 4 ПК 1.1-1.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
	1. 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).	6	
	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.		
	Практические занятия		
	1. 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)	4	
2. Деловая игра «Производственное совещание»			
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	10	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1-1.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3
	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.	6	
	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.		

	<p>Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.</p> <p>3. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.</p> <p>Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)</p> <p>2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.</p>	4	
	<p>Самостоятельная работа по разделу:</p> <p>Ознакомление с требованиями к построению организационных структур управления.</p> <p>Поиск информации о системах мотивации, применяемых в российских гостиницах</p> <p>Анализ стратегии развития современной организации гостиничного сервиса</p> <p>Разработать оригинальную систему контроля персонала в гостиничных и туристских комплексах</p> <p>Исследование процесса коммуникаций в организациях гостиничного сервиса</p> <p>Составление логико – смысловой схемы по классификации методов управления</p>	14	
	Контрольный тест № 1	2	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		42	
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	Содержание учебного материала	6	ПК 1.2. 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.	4	
	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		
	Практические занятия	2	
	1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и		

	функциональных обязанностей сотрудников		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	8	ОК 4 ПК 1.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	4	
	2. 2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
	Практические занятия	4	
	1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. 2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1., ПК 3.1., ПК 4.1.
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2	
	Практические занятия	2	
	1. 1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	6	ПК 1.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	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.	4	
	2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	Практические занятия	2	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала	4	ОК 4 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	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	2	
	Практические занятия	2	
1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций			

	<p>Самостоятельная работа по разделу: Изучение лидерских качеств на примере одного из руководителей гостиничного предприятия вашего региона. Поиск информации о примерах эффективного принятия решений менеджерами организаций гостиничного сервиса. Составление плана проведения совещания Разработать оригинальную систему контроля персонала в гостиничных и туристских комплексах Разобрать причину и пути урегулирования конкретной конфликтной ситуации</p>	14	
Контрольный тест № 2		2	
Всего:		170	

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)

Основная литература:

1. "Стратегический менеджмент: учебник. Под редакцией: Михненко Павел Александрович. Издательство: Университет «Синергия», 2017 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455434&sr=1)"
2. Управление рестораном: учебник. Милл Р. К. М.: Юнити-Дана, 2015 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117538&sr=1)

Дополнительная литература:

1. Коротков Э.М. Менеджмент: учебник для СПО. - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017
2. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

Журналы:

1. ОТЕЛЬ

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. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
4. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
5. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
6. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
7. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
8. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
9. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -

10. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
11. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
12. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результата	Элементы формируемых ПК и ОК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Иметь представление:			
о видах услуг в гостиничной деятельности, их особенностях;	характеристика средств размещения гостей в России и за рубежом и видах оказываемых услуг	ОК 1-4, ОК 9, ОК 11 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)
об особенностях менеджмента в области профессиональной деятельности	Изложение механизмов реализации и применения менеджмента в практической деятельности	ОК 1-4, ОК 9, ПК 11 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)
Уметь:			
применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;	Точность и правильность решения профессиональных задач при использовании организационных, административных, социально-психологических методов в управлении предприятием	ОК 4 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)
планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;	соблюдение установленных методик по расчету различных материальных ресурсов и персонала	ОК 1-4, ОК 9, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Промежуточная аттестация в форме экзамена
организовывать и контролировать выполнение и соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;	определение цели и последовательности выполнения работы в соответствии со стандартами обслуживания	ОК 1-4, ОК 9, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	оценка эффективности работы служб; выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	ОК 1-4, ОК 9, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	
Организовывать инструктаж и обучение персонала	оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг	ОК 1-4, ОК 9, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	
Знать:			
основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.	характеристика планирования, контроля и мотивации как функций управления.	ОК 1-4, ОК 9	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация в форме экзамена
структуру служб гостиницы;	знание принципов построения организационных структур	ОК 1 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	
методы планирования труда работников службы;	знание принципов построения организационных структур и распределения функций управления.	ОК 4 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	
кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;	Знание структуры служб гостиничного предприятия; знание места службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;	ОК 4 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	
процесс принятия и реализации управленческих решений	применение в профессиональной деятельности приемов делового общения и управленческого воздействия;	ОК 4 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	
способы управления конфликтами;	описание стилей и процедур управления, демонстрирующих	ОК 4 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3	

	ценности и нормы, свойственные организации	ПК 3.1-3.3	
сервисные стандарты	Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания	ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	