



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*
Квалификация: *специалист по гостеприимству*
год начала подготовки: *2021*

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Комиссаренко Л.Я.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14. Гостиничное дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1, ОК 3, ОК 4., ПК 1.1., ПК 3.1., ПК 4.1., ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2, ПК 1.3, ПК 2.3, П.К 3.3, ПК 4.3.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК1.1.	Планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	Методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК3.1.	Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	Структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК4.1.	Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	Структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы
ПК1.2.	Проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;	Правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы,



	организовывать процесс работы службы	между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)
ПК3.2.	Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы Работы горничных;	Кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу
ПК4.2.	Проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	Методику проведения тренингов для персонала
ПК1.3.	Контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	Критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
ПК2.3.	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	Критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК3.3.	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	Принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания
ПК4.3.	Оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.
ОК 1	Распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; Составить план действия; определить необходимые ресурсы;	Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности.



ОК 3	Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Психология коллектива
ЛР 14.		
ЛР 15.		
ЛР 16.		
ЛР 17.		
ЛР 18.		
ЛР 19.		
ЛР. 20.		
ЛР 21.		



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	144
в т.ч. в форме практической подготовки	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	60
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	62
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	8
Промежуточная аттестация	2

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	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 дисциплин	2	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	2	
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
	Тематика практических занятий		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.2. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	4	
	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.		ПК 2.3
	Тематика практических занятий	4	
	•Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
Самостоятельная работа обучающихся			
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			



Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала	2	
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	4	
	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 Анализ внутренней среды организации. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
	Тематика практических занятий	4	
	Составление SWOT –анализа.		
Самостоятельная работа обучающихся		1	
	Схема: Влияние внешней и внутренней среды на деятельность предприятия.		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	14	
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Цикл менеджмента.		
	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.		ПК1.1. ПК3.1.
	3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Правила передачи полномочий.		ОК 4



	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.		ПК4.1.
	•Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
	•Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.		ПК 4.3.
	•Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		
	•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		ОК 4
	•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		ПК3.2. ПК1.3. ПК 3.3
	Тематика практических занятий	18	
	•Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева	4	



	целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы		
	2. Составление графиков выхода на работу	2	
	3. 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)	4	
	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.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Доклад по теме: «Использование мотивации в практике менеджмента».	2	
Тема. 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Содержание учебного материала	6	
	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.		
	Тематика практических занятий	6	
1. Решение ситуационных задач по определению стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и			



	дисциплинарной ответственности работников		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	Доклад на тему: «Что такое харизма? В чем состоит достоинство власти примера?»		
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала	6	
	<ul style="list-style-type: none"> •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). 		ОК 1
	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.	ОК 4	
	Тематика практических занятий	6	
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)			
2. Проведение телефонных переговоров.			
	3. Деловая игра «Производственное совещание»		



	Самостоятельная работа обучающихся		
	Презентация на тему «Эффективная коммуникация»	1	
2.6.Тема. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	6	
	•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.		ОК 1 ОК 4
	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.		ОК 3 ОК 4
	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		ПК1.2
	Тематика практических занятий	4	
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 обучающихся		
	Сообщение на тему: «Стресс и как выйти из этого состояния».	1	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			
Тема 3.1.Подходы к укомплектованию структурного подразделения	Содержание учебного материала	4	
	1.Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.		ПК 3.2. ПК 4.2.



гостиницы работниками необходимой квалификации.	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		ПК 1.1. ПК 3.1.
	Тематика практических занятий	6	
	1.Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	4	
	1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 3.1.
	2.Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 4
	Тематика практических занятий	4	
	•Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.		
	•Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
Самостоятельная работа обучающихся	1		
	Заполнить таблицу «Методы оценки и отбора персонала»		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	2	
	1.Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.		ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Тематика практических занятий	2	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		



	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	2	ПК1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3. ОК 3
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификации: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.. Методика оценки качеств менеджера.		
	1.Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	Тематика практических занятий	4	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Разработать анкету		
	Содержание учебного материала	2	ОК 3. ПК 4.3. ПК 4.2. ПК1.2. ПК2.2. ПК3.2. ПК4.2.
	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		
	Тематика практических занятий	4	
	<ul style="list-style-type: none"> • Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. • Анализ конкретных ситуаций 		
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Преимущества и недостатки методов обучения. Методика анализа эффективности системы управления персоналом.	1	
Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)		-	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 15

Консультация	2	
Экзамен	12	
Всего:	144	

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета:

специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.3. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>
2. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва : КноРус, 2022. — 405 с. — ISBN 978-5-406-06950-9. — URL: <https://book.ru/book/939986> (дата обращения: 24.11.2021). — Текст: электронный. Режим доступа: <https://book.ru/view5/ccaca54afa9a0bf018576456660c20a1>
3. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/961505>
4. Сетков, В.И. Менеджмент: учебное пособие / Сетков В.И. — Москва : КноРус, 2021. — 149 с. — ISBN 978-5-406-03832-1. — URL: <https://book.ru/book/936628>
5. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Черникова Л.И., под ред., Баева В.В., Бокарева Е.В., Демина Т.А., Егорова Е.Н., Леонова В.П., Новикова Н.Г., Подсевалова Е.Н., Силаева А.А. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL: <https://book.ru/book/940498>

Дополнительные источники:

1. Федорова, Н.В. Управление персоналом: учебник / Федорова Н.В., Минченкова О.Ю. — Москва : КноРус, 2022. — 216 с. — ISBN 978-5-406-09173-9. — URL: <https://book.ru/book/942469>



2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/1013812>
3. Кибанова, Л.Н. Управление персоналом : учебное пособие / Кибанова Л.Н., Кибанов А.Я. — Москва : КноРус, 2022. — 201 с. — ISBN 978-5-406-08662-9. — URL: <https://book.ru/book/940642>

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
2. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
3. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru
4. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru
5. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>
6. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Усвоенные знания: - 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	Тестирование Устный опрос Самостоятельная внеаудиторная работа, практические работы Экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях.



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



работы сотрудников и службы бронирования и продаж.	
Освоенные умения:	
<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;- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;- 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	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- устного опроса по материалу курса на практических занятиях;- тестирования;- защиты рефератов, докладов;. экспертная оценка защиты внеаудиторной самостоятельной работы, выполнения домашних заданий <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>



<p>действий в экстремальной ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none">- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;- 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.	Промежуточная аттестация в форме экзамена
ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли	



профессионала сферы гостеприимства,
чувства ответственности перед выбранной
специальностью, высокий уровень
адаптации и социализации в современных
условиях