



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

Копия верна

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.1 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ
ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(углубленный уровень подготовки)

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Сыктывкар, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.14	Гостиничное дело

(программа подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Носова Анна Викторовна	высшая	преподаватель
2	Маджарова Светлана Анатольевна	соответствие	преподаватель, методист

10
[число]

мая
[месяц]

2021
[год]

Рекомендована

ПЦК преподавателей физической культуры и спортивных дисциплин

Протокол № 8 от «25» мая 2021 г.

Председатель ПЦК

Вахнина Н.Н.

Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 6 от «09» июня 2021 г.

Председатель совета

М.П. Герасимова

Содержание

	Содержание	3
1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и примерное содержание учебной дисциплины	7
3.	Условия реализации учебной дисциплины	14
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 учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ/ППКРС в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

Гостиничное дело

укрупненной группы специальностей

43.00.00

Сервис и туризм

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована

только в рамках реализации специальности

43.02.14

Гостиничное дело

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

в рамках специальности СПО

43.02.14

Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Данная учебная дисциплина входит:

в обязательную часть циклов ППССЗ/ППКРС

+

в вариативную часть циклов ППССЗ/ППКРС

+

Изучение дисциплины предшествует освоению профессиональных модулей

ПМ.1. Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПМ.2. Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания
ПМ.3. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПМ.4. Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПМ.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

1. использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;
2. анализировать организационные структуры управления;
3. проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
4. выстраивать процесс управления на предприятии;
5. выстраивать межличностные отношения и создавать благоприятный социально-

	психологический климат в коллективе;
6.	использовать современные технологии в процессе управленческой деятельности;
7.	организовывать инновационное инвестиционное проектирование гостиничного бизнеса;
8.	применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
9.	принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
10.	учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
11.	применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

1.	определение, функции, сущность и характерные черты современного менеджмента,
2.	процесс принятия и реализации управленческих решений;
3.	сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
4.	способы управления конфликтами;
5.	функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
6.	этапы, виды и правила контроля;
7.	этику делового общения;
8.	роль менеджмента в предпринимательской деятельности предприятия;
9.	законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность предприятия;
10.	структуру и технологию управления предприятием.

В результате изучения дисциплины

ОП.1 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

[наименование учебной дисциплины в соответствии с ФГОС]

обучающийся должен освоить общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции.

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества

	обслуживания гостей.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

всего часов **131** в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося **131** часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **120** часов,
самостоятельной работы обучающегося **11** часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	131
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	120
в том числе:		
2.1	лекции	52
2.2	семинарские и практические работы	68
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	11
в том числе:		
<i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии</i>		
	Итоговая аттестация в форме экзамена	4 семестр
	Итого	131

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в
гостиничном деле

Номер разделов и тем	Наименование разделов и тем Содержание учебного материала; лабораторные и практические занятия; самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	
Тема 1.1.	Введение. История становления и развития гостиничного дела			ОК 1,3
Лекции		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
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		1	
2	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		1	
Самостоятельная работа студентов	1. Составление криптограмм (кроссвордов) по основным понятиям изученной темы 2. Разработка и обоснование модели личных и деловых качеств, которыми должен обладать современный руководитель.	1 1		
Тема 1.2.	Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Гостиничные услуги их стандартизация			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 4.1
Лекции		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц		1	
2	Виды услуг в гостиничном сервисе, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		1	
Тема 1.3.	Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 4.1
Лекции		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		1	
Тема 1.4.	Теоретические и методологические основы управления			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2,
Лекции		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект,		1	

	объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.			4.3
Семинарские и практические работы	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	6	2	ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Самостоятельная работа студентов	1.Проведение анализа внешней среды предприятия гостиничного хозяйства 2.Составление структуры управления выбранной гостиницы	2 1		
Тема 1.5.	Управление гостиничным предприятием			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Лекции		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		1	
2	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			
Семинарские и практические работы	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	6		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2
Тема 1.6.	Функции управления гостиничным предприятием			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Лекции		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	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		1	
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.		2	
3	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда		1	
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		1	

	сотрудников и службы				
Семинарские и практические работы	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	ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2
	Составление графиков выхода на работу		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		
	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.		2		
Тема 1.7.		Мотивация и стимулирование персонала гостиничного предприятия			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2
Лекции				2	
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]					
1	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.			1	
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. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива			2	
Семинарские и практические работы	Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		2		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду		3		
	Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия		3		
Самостоятельная работа студентов	1. Составление опорной схемы и словаря по теме 2. Разработка эффективную систему оплаты труда организации (гостиницы)		2		
Тема 1.8.		Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Лекции				2	
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]					
1	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.			1	
2	Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное			2	

	лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.			
3	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.		1	
4	Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		1	
Семинарские и практические работы	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	8		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Самостоятельная работа студентов	1. Составление логико-смысловой схемы по классификации методов управления. 2. Оценка социально-психологических показателей коллектива, выявление психологической совместимости членов коллектива	1 1		
Тема 1.9.	Связующие процессы в управлении			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Лекции		8		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
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)		1	
2	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация		1	
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		1	
Семинарские и практические работы	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. Деловая игра «Производственное совещание»	4 2		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Тема 1.10.	Управление организационным поведением			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 3.1,
Лекции		8		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				

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		1	3.2, 4.1, 4.2
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		1	
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		1	
Семинарские и практические работы	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	2 4		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Самостоятельная работа студентов	Подготовка докладов на следующие темы: -«Распределение полномочий: централизация и децентрализация управления».- Демократизация управления и управление с помощью команд и групп».	1		
Тема 1.11.	Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2
Лекции		4		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
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.		1	
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		1	
Семинарские и практические работы	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	4		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Самостоятельная работа	1. Определение достоинств и недостатков основных методов подбора персонала по заданной таблице. 2. Планирование структуры персонала (на примере	1		

студентов	гостиницы)			
Тема 1.12.	Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Лекции		4		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала		2	
2	Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров		2	
Семинарские и практические работы	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	4		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Тема 1.13.	Адаптация персонала в гостиницах			ОК 1,3, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Лекции		4		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок		1	
Семинарские и практические работы	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	4		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Тема 1.14.	Оценка деятельности персонала гостиницы			ОК 1,3, ПК 1.3, 2.3, 3.3, 4.3
Лекции		4		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
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.		1	
2	Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		1	
Семинарские и практические работы	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	6		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Тема 1.15.	Обучение и развитие персонала гостиницы			ОК 1,3, ПК 1.3, 2.3, 3.3, 4.3
Лекции		4		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за		1	

	рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва			
Семинарские и практические работы	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций	6		ОК 1,3, 4, ПК 1.1, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
Всего		120		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета Кабинет менеджмента и экономики организации;

3.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	доска для мела	+
	кафедра	+

Технические средства обучения

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	Компьютер	+
	Экран (на штативе или навесной)	+
	Проектор	+

3.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные источники (2-3 издания)

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	2018	Гриф
2.	Капустин А. Я. Правовое обеспечение профессиональной деятельности	2019	Гриф

Дополнительные печатные источники

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1	Черникова Л.И. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. – Москва: Кно-Рус, 2016. – 192 с.	2016	
2	Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – Москва: КноРус, 2016. – 167 с.	2016	

Основные электронные издания

№	Выходные данные электронного издания	Режим	Проверено
---	--------------------------------------	-------	-----------

		доступа	
1	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83150.html	свободный	10.05.2021
3	Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности»)/ Радыгина Е.Г.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 80 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/70285.html	свободный	10.05.2021
4	Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 255 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83129.html	свободный	10.05.2021

Ресурсы Интернет

1. Информация в сфере гостиничного бизнеса, что позволяет быть в курсе текущих событий и туристам, и владельцам гостиниц, и службам бронирования. www.hotelnews.ru
2. Платформа для поиска отелей по всему миру <http://all-hotels.ru>
3. Система бронирования для турагентств <http://www.amadeus.ru/>
4. Интернет-портал индустрии гостеприимства и питания HoReCa <http://www.horeca-magazine.ru/>
5. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства в России <https://xn--80akbvbijmwe1i.xn--p1ai/>
6. Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>
7. Журнал для отельеров и владельцев ресторанов HOTELIER.PRO <https://hotelier.pro/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

1-	использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;
2-	анализировать организационные структуры управления;
3-	проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
4-	выстраивать процесс управления на предприятии;
5-	выстраивать межличностные отношения и создавать благоприятный социально-психологический климат в коллективе;
6-	использовать современные технологии в процессе управленческой деятельности;
7-	организовывать инновационное инвестиционное проектирование гостиничного бизнеса;
8-	применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
9-	принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
10-	учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
11-	применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

1-	определение, функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
2-	процесс принятия и реализации управленческих решений;
3-	сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
4-	способы управления конфликтами;
5-	функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
6-	этапы, виды и правила контроля;
7-	этику делового общения;
8-	роль менеджмента в предпринимательской деятельности предприятия;
9-	законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность предприятия;
10-	структуру и технологию управления предприятием.

Код компет	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		
У1	использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У2	анализировать	обобщение, систематизация,	Оценка результатов

	организационные структуры управления;	углубление, закрепление полученных теоретических знаний	выполнения практической работы
У3	проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У4	выстраивать процесс управления на предприятии;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У5	выстраивать межличностные отношения и создавать благоприятный социально-психологический климат в коллективе;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У6	использовать современные технологии в процессе управленческой деятельности;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У7	организовывать инновационное инвестиционное проектирование гостиничного бизнеса;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У8	применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У9	принимать эффективные решения, используя систему методов управления;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У10	учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У11	применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.	формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;	Оценка результатов выполнения практической работы
	Усвоенные знания		
31	определение, функции, сущность и характерные черты современного	углубление и расширение теоретических знаний;	Тестирование Устный опрос

	менеджмента,		
32	процесс принятия и реализации управленческих решений;	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
33	сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
34	способы управления конфликтами;	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
35	функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
36	этапы, виды и правила контроля;	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
37	этику делового общения;	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
38	роль менеджмента в предпринимательской деятельности предприятия;	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
39	законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность предприятия;	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
310	структуру и технологию управления предприятием.	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
	Общие компетенции		
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	

	личностное развитие.		
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
	Профессиональные компетенции		
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	

	эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	

4.2 Примерный перечень вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации

1. Человеческие ресурсы трудовой деятельности.
2. Историческое развитие труда и деловой предприимчивости.
3. Теории управления о роли человека в организации.
4. Социальная политика государства и организации.
5. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации.
6. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала.
7. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
8. Методология и система управления персоналом организации.
9. Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом.
10. Закономерности и принципы управления персоналом.
11. Методы управления персоналом.
12. Методы построения системы управления персоналом.

13. Организационное проектирование системы управления персоналом. Цели и функции системы управления персоналом.
14. Организационная структура системы управления персоналом.
15. Кадровое и документационное обеспечение системы управления персоналом.
16. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
17. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
18. Стратегическое управление персоналом.
19. Кадровая политика организации.
20. Стратегическое управление организацией. Система стратегического управления организацией.
21. Стратегия управления персоналом организации. Реализация стратегии управления персоналом.
22. Планирование работы с персоналом организации.
23. Основы кадрового планирования в организации.
24. Маркетинг персонала.
25. Трудовые показатели в системе кадрового планирования. Планирование производительности труда.
26. Технологии управления персоналом организации.
27. Наем, отбор и прием персонала. Подбор и расстановка персонала.
28. Деловая оценка персонала.
29. Социализация, профориентация и трудовая адаптация персонала.
30. Высвобождение персонала.
31. Технология управления развитием персонала организации.
32. Управление социальным развитием. Социальное развитие организации как объект управления.
33. Основные факторы социальной среды. Управление социальной защитой персонала. Задачи и функции социальной службы.
34. Организация обучения персонала. Основные понятия и концепции обучения. Виды обучения персонала.
35. Методы обучения персонала. Роль службы управления персоналом в организации обучения кадров.
36. Организация проведения аттестации персонала.
37. Управление деловой карьерой персонала. Понятие и этапы карьеры.
38. Управление деловой карьерой. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.

39. Управление поведением персонала организации.
40. Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
41. Система управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
42. Формирование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности.
43. Управление конфликтами и стрессами. Организация управления конфликтами и стрессами.
44. Методы управления конфликтами. Методы управления стрессами.
45. Безопасность, условия труда и дисциплина труда персонала. Управление текучестью персонала.
46. Оценка результатов деятельности персонала организации.
47. Анализ и описание работы и рабочего места.
48. Оценка результатов труда персонала организации.

Критерии оценивания экзаменационных заданий

«Отлично»

1. Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Хорошо»

1. Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Удовлетворительно»

1. Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса.
2. Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии.
3. Допущены неточности в расчетах, небрежно выполнены вычисления.
4. Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Неудовлетворительно»

1. Студент не знает технической терминологии; оформление ответов не соответствует требованиям.
2. Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию. Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов.
3. Студент путается в последовательности расчетов, имеются ошибки.
4. Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.