

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПАВЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в  
гостиничном деле**

**для специальности среднего  
профессионального образования**

**43.02.14. Гостиничное дело**

**г. Павловск  
2022**

РАССМОТРЕНО  
на заседании предметной (цикловой)  
комиссии экономики, менеджмента и  
права

Протокол № 8 от «19» мая 2022

Рабочая программа ОП.01 Менеджмент  
и управление персоналом в  
гостиничном деле разработана в  
соответствии с ФГОС СПО по  
специальности 43.02.14 Гостиничное  
дело, утвержденного приказом  
Министерства образования и науки  
Российской Федерации № 1552 от  
09.12.2016

СОГЛАСОВАНО  
заместителем директора по  
учебной работе и развитию  
образовательных программ  
Ноздрачевой Э.В.  
«24» мая 2022

УТВЕРЖДАЮ  
Директор техникума

«25» мая 2022

СОГЛАСОВАНО  
заведующим отделением  
Забудько Л.В.  
«24» мая 2022

Организация-разработчик:  
ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

Разработал: Забудько Л. В., преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>18</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>20</b>

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

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОП.01 менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле – общепрофессиональная дисциплина, которая относится к профессиональному учебному циклу.

## 1.3. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние

номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
- владеть современными технологиями управления персоналом
- принимать стратегические, тактические и оперативные решения в управлении операционной (производственной) деятельностью гостиниц;
- оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

### **Знать:**

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологию коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и

эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- технологии управления персоналом
- методы принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
- условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

<b>Коды ПК, ОК, ПДК</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<b>ПК.1.1.</b> Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	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
<b>ПК.1.2.</b> Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)
<b>ПК.1.3.</b> Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
<b>ПК 2.3.</b> Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
<b>ПК.3.1.</b> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных

ресурсах и персонале	обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами	ресурсах и персонале;
<b>ПК.3.2.</b> Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
<b>ПК.3.3.</b> Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	контролировать выполнение 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;
<b>ПК.4.1.</b> Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы
<b>ПК.4.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	проводить обучение персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
<b>ПК.4.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
<b>ОК.01.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных

различным контекстам	определить необходимые ресурсы	сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
<b>ОК.03.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
<b>ОК.04.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психологию коллектива;
<b>ПДК.1.</b> Владеть современными технологиями управления персоналом (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)	владеть современными технологиями управления персоналом	технологии управления персоналом
<b>ПДК.2 .</b> Владеть методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)	принимать стратегические, тактические и оперативные решения в управлении операционной (производственной) деятельностью гостиниц	методы принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
<b>ПДК.3.</b> Способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)	оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений	условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем ОП</b>	189
<b>Самостоятельная работа</b>	18
<b>Консультации</b>	4
<b>Всего во взаимодействии с преподавателем, в том числе</b>	167
в форме практической подготовки	120
<b>В том числе:</b>	
лекции, уроки	107
практические занятия	60
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (3 семестр), экзамена (4 семестр)</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные занятия, практические занятия, самостоятельная работа	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Введение</b>	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	ОК 03
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК.03
	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
<b>Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК.03
	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.		
<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 2</b>	4	ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2 ПДК.2-3.
	Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	2	
	1   Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>		<b>66</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	

<b>Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
<b>Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 2</b>	<b>4</b>	ПК 4.2.
	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. 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		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	2	
	2   Определение влияния факторов внешней и внутренней среды на деятельность гостиницы		
<b>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 14</b>	<b>20</b>	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.

	<p>Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. 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. 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. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. 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. 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. 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</p> <p>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</p>		<p>ПК 3.2.,  ПК 4.2.  ПК 2.3.  ПК 3.3.  ПК 4.3.  ПДК. 2-3</p>
	<p><b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b></p>	<p><b>22</b></p>	

	3-4	Составление организационной структуры отеля, алгоритмы взаимодействия служб			
	5	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей.			
	6	Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы			
	7	Составление графиков выхода на работу			
	8	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)			
	9	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия			
	10	Разработка способов мотивации персонала и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду			
	11	Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия			
	12	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.			
	13	Решение производственных ситуаций по проведению контроля			
	<b>Самостоятельная работа</b>				<b>6</b>
	Составление докладов, презентации, эссе по теме, выполнение индивидуальных заданий, составление кроссвордов, решение производственных ситуаций				
	<b>Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 10</b>			<b>14</b>
Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.					
<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>4</b>			

	14	Решение ситуационных задач на стили управления, способы влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.		
	15	Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников		
	<b>Самостоятельная работа</b>			
		Решение производственных ситуаций по определению методов и стилей управления. Составление ранжированного списка качеств менеджера. Составление примеров эффективных и неэффективных методов управления в учебной группе	2	
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 10</b>		<b>14</b>	ОК 1
	<p>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 исполнения решений.</p> <p>(алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).</p> <p>Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.</p> <p>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.</p>			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>			
	16	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)	8	
	17	Деловая игра «Принятие управленческого решения»		
	18	Деловая игра «Создание делового имиджа»		
19	Деловая игра «Производственное совещание»			
	<b>Самостоятельная работа</b>			
		Осуществление анализа литературы, составление тезисов и подготовка к пересказу материала по вопросам. Разработка системы мотивации учебной группы. Разработка	4	

	принципов принятия эффективного решения		
<b>Тема 2.6. Управление организационным поведением</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 8</b>	<b>14</b>	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	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. 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. 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		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>4</b>	
	20 Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)		
21 Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.			
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>		<b>31</b>	
<b>Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 6</b>	<b>8</b>	ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ПДК.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. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>6</b>	
	22 Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.		
23 Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников			

	24	Изучение рынка труда в сфере услуг		
<b>Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 4</b>		<b>8</b>	ПК 1.2., ПК 3.2., ПК 4.2. ОК 04 ПДК.1
	Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>4</b>	
	25	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности		
	26	Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>4</b>	
Заполнение форм документов по отбору и найму кадров для сферы гостеприимства				
<b>Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	ПК 1.1., ПК 3.1., ПК 4.1. ПДК.1
	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>2</b>	
	27	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
<b>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 2</b>		<b>8</b>	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3. ПДК.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. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>2</b>	
	28	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
<b>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 2</b>		<b>5</b>	ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ПДК.1
	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва			



	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		
29	Анализ конкретных ситуаций по обучению и развитию персонала гостиницы		4
30	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		4
	Выполнение заданий по рассмотрению конкретных ситуаций при работе в группе. Составление тематического кроссворда. Оформление презентаций, сообщений, докладов по представленной тематике		
<b>Итого</b>			<b>185</b>
<b>Консультации</b>			<b>4</b>
<b>Всего:</b>			<b>189</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета Менеджмента и управления персоналом

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

рабочее место преподавателя,  
рабочие места обучающихся,  
учебная доска,  
плакаты и стенды по темам занятий.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2021 г. №1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
4. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

Основные источники:

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 161 с.

Дополнительные источники:

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497244>
2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498961>

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428>

Интернет – ресурсы:

1. <http://www.consultant.ru/> — справочно-правовая система «Консультант+».
2. <http://www.mevriz.ru/> / Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
3. <http://ecsocman.edu.ru/> — Федеральний образовательный портал - экономика, социология, менеджмент.
4. <http://www.cfin.ru/> - Все о корпоративном менеджменте
5. <http://www.prohotel.ru/>
6. <http://www.frontdesk.ru/>
7. <http://www.aup.ru/library/>

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

Результаты обучения (усвоенные знания, освоенные умения, компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>- психологию коллектива;</li> <li>- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>- методики определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- структуру служб гостиницы;</li> <li>- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;</li> <li>- 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).</li> <li>- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>- методику проведения тренингов для персонала</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг</li> <li>- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</li> <li>- технологии управления персоналом</li> <li>- методы принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</li> <li>- условия и последствия принимаемых организационно-</li> </ul>	<p>Устный опрос</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Тестирование</p>

<p>управленческих решений</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</li> <li>- составлять план действия; определять необходимые ресурсы;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</li> <li>- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы</li> <li>- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,</li> <li>- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы</li> <li>- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы</li> <li>- 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;</li> <li>- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li>- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</li> <li>- владеть современными технологиями управления персоналом</li> <li>- принимать стратегические, тактические и оперативные решения в управлении операционной (производственной)</li> </ul>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре</p> <p>Тестирование</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p>
--	---

<p>деятельностью гостиниц; - оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений</p>	
<p>Общие компетенций: ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Профессиональные компетенции: ПК 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 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. 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 сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей ПДК.1. Владеть современными технологиями управления персоналом</p>	<p>Устный опрос</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Тестирование</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p> <p>Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре</p>

<p>ПДК.2. Владеть методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p>	<p>Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре</p>
<p>ПДК.3. Способностью оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений</p>	<p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы Тестирование</p>