Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Электростальский колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ Л.А. Виноградова
«31» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

специальность среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовой подготовки

форма обучения очная

Согласовано
Предприятие работодателя:
МБУ «Мир спорта «Сталь»
генеральный директор
_____П.К. Захаров
« 31 » августа 2020 г.
М.П.

г.о. Электросталь, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате освоения учебной 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;

В результате освоения учебной дисциплины ***обучающийся должен 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 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;
- 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;
- 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;

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС по данной специальности:

а) общих

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.

б) профессиональных

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 Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

объем образовательной нагрузки **172 часа;**

теоретические занятия – 108 часов;

практические занятия - 56 часов;

самостоятельная работа-7 часов.

консультации-1 час.

2. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*172*
в том числе:	
теоретические занятия	*108*
практические занятия	*56*
самостоятельная работа	*7*
консультация	*1*
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	

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

Наименование разделов и тем		**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся**	**Объем часов**	**Уровень освоения**
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;	2	*1*
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			**18**	
Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела	1	**Содержание учебного материала**	2	*1-2*
		Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
Тема1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	1	**Содержание учебного материала**	2	**1-2**
		Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц		
	2	Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение.	2	
	3	Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	2	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	1	**Содержание учебного материала**	2	*2-3*
		Виды услуг в гостиничном сервисе, 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.	2	
	3	**Практическое занятие № 1.** Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	
	4	**Практическое занятие № 2.** Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
	5	**Самостоятельная работа** студентов по разделу: Современное состояние индустрии гостеприимства	2	

			109	
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения				
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2	
	2	**Эволюция концепций менеджмента.** Природа управленческой деятельности	2	
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи	2	
	2	Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация	2	
	3	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	2	
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	
	2	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса	2	
	3	SWOT - анализ. Процесс планирования. Виды планирования. Стратегическое планирование. SWOT - анализ	2	
	4	Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале	2	
	5	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации	2	
	6	**Практическое занятие № 3**. Законы организации. Виды организации. Принципы построения организации	2	

	7	Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Сущность делегирования	2	
	8	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда	2	
	9	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления	2	
	10	Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия	2	
	11	Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь	2	
	12	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.	2	*2-3*
	13	Типовая организационная структура отеля	2	
	14	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.	2	
	15	Мотивационный процесс. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.	2	
	16	Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц.	2	
	17	«Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива	2	
	18	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.	2	
	19	Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы	2	
	20	**Практическое занятие № 4.** Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.	2	
	21	**Практическое занятие № 5.** Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы.	2	
	22	**Практическое занятие № 6.** Составление графиков выхода на работу.	2	
	23	**Практическое занятие № 7.** 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	

	24	**Практическое занятие № 8.** Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2	
	25	**Практическое занятие № 9.** Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	26	**Практическое занятие № 10.** Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
	27	**Самостоятельная работа студентов:** Портрет современного менеджера	1	*3*
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы		**Содержание учебного материала**		
	1	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.	2	
	2	Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2	
	3	Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.	2	*2-3*
	4	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	2	
	5	Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	2	
	6	**Практическое занятие № 11.** Решение ситуационных задач стили управления, способы влияния руководителя на подчиненных. Оптимальные пути построения взаимоотношений с подчиненными.	2	*2-3*
	7	**Практическое занятие № 12.** Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	1	**Содержание учебного материала**		
		Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решения. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.	2	*2-3*
	2	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	2	
	3	Деловое общение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.	2	
	4	Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Техника телефонных переговоров.	2	

	5	**Практическое занятие № 13.** 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	
	6	**Практическое занятие № 14. Решение ситуационных задач по тематике -** коммуникационный процесс	2	2-3
	7	**Практическое занятие № 15.** Деловая игра «Производственное совещание»	2	
Тема 2.6. Управление организационным поведением		**Содержание учебного материала**		
	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.	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.	2	***2-3***
	3	Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.	2	
	4	Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	2	
	5	**Практическое занятие № 15.** Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	2	
	6	**Практическое занятие № 16.** Правила поведения в конфликтных ситуациях.	2	
	7	**Практическое занятие № 17.** Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	8	**Практическое занятие № 18. Решение ситуационных задач по разделу 2**	2	
	9	**Самостоятельная работа студентов :** Система управления гостиницами и другими средствами размещения	2	3
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			**43**	
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы		Содержание учебного материала		
	1	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.	2	2-3

работниками необходимой квалификации.	2	Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.	2	2-3
	3	Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале	2	
	4	**Практическое занятие № 19.** Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.	2	
	5	**Практическое занятие № 20.** Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства		**Содержание учебного материала**		2-3
	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.	2	
	3	Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	2	
	4	**Практическое занятие № 21.** Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	2	2-3
	5	**Практическое занятие № 22.** Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	2	
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах		**Содержание учебного материала**		2-3
	1	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2	
	2	**Практическое занятие № 23.** Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	2	
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы		**Содержание учебного материала**		2-3
	1	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.	2	
	2	Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	2	
	3	**Практическое занятие № 24.** Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	2	2-3

	4	**Практическое занятие № 25.** Методика оценки качеств менеджера.	2	
	5	**Самостоятельная работа** студентов: Требования, предъявляемые к менеджеру.	2	3
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы		**Содержание учебного материала**		2-3
	1	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва	4	
	2	**Практическое занятие № 26.** Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций	2	
	3	**Практическое занятие № 27.** Решение ситуационных задач по разделу 3	2	
	4	**Консультация**	**1**	
		ИТОГО:	**172**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - Ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - Репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. - Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально - техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета ОП. 01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»

Оборудование учебного кабинета

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий "Менеджмент и управление в гд".

Технические средства обучения

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением
- мультимедиа проектор

Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

В процессе преподавания дисциплины используются следующие программные продукты: Microsoft Office , «Самоменеджмент», «Мастер резюме», «Обучение персонала», «Управление человеческими ресурсами», «Психологические тесты для деловых людей».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

Перечень учебных изданий.

1. Лавруина О.В. Менеджмент: учеб. для вузов / под ред.– изд., перераб. и доп. – М.: Кнорус, 2019.- 554с.
2.Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2018
3.Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менедж-мент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019.
4.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2019.
5.Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. Образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2019.
6.под ред. А. А. Федулина. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ;— 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2019
7.А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2019.
8. Летуновский, В. Наука побеждать. Менеджмент по Суворову /В.Летуновский. – М.: Альпина паблишерз, 2019 – 183с. – (Принципы успеха)
9. Лири-Джойс, Дж. Вдохновляющий менеджер; пер. с англ/ Дж.Лири-Джойс. – М.: Эксмо, 2019. – 350с. – (Б-ка «Управление компанией»)

Дополнительные источники

1. Баумгартен Л.В.Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2019. 2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2019.
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019
3. Дейнека А.В. Управление персоналом: Учебник. М.: "Дашков и К", 2011. Электронный ресурс: Электронно-библиотечная система http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=966
4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие. - М.: Магистр: Инфра-М., 2019. - 400 с.
5. Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - М. :Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 264 с. - http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414940
6. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства = Рекомендовано Ученым советом Института туризма и развития рынка Государственного университета управления в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации" специализации "Социально-культурный сервис и туризм" и "Туризм" : Учебное пособие . - М. : ФОРУМ ; : ИНФРА-М, 2019.
7. Кобяк М. В.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Практическое пособие [Электронный ресурс] / СПб: ИЦ "Интермедия",2019.
8. Репина Е. А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: Академ центр, 2019. - 240 с.- http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=407685
9. Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Е. В. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб.: Троицкий мост. 2019. – 352
10. Титиевская Е.М.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебно-методический комплект / Е.М. Титиевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2019. Библиотека Руконт.
11. Эриашвили Н. Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. Д. Эриашвили и др.; под ред. И. В. Бородушко, В. В. Лукашевича. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2019. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396754

Нормативно-правовые акты

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2019.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2019. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.

8. ГОСТ Р 56184-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1219 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2019г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2019 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)

Журналы

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

Управление человеческим потенциалом

Электронные издания (электронные ресурсы)

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знание: ➢ 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 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; ➢ 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 ➢ процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % тестовых заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 70 -80 % заданий. Оценка «3» ставится, если 50-60 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 50 % заданий, то ставится оценка «2». Оценка «пять» ставится, если обучающийся верно выполнил и правильно оформил практическую работу. Оценка «четыре» ставится, если обучающийся допускает незначительные неточности при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности и ошибки при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «два» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы. Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям.	*Текущий контроль* при проведении: ➢ письменного опроса; ➢ оценки результатов самостоятельной работы (сообщений, эссе, тезисов и т.д.) *Промежуточная аттестация* ➢ в форме дифференцированного зачета в виде: ➢ письменных ответов и практического задания *Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене*

➢ 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; **Умения:** ➢ 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;	Оценка «пять» ставится, если обучающийся верно выполнил и правильно оформил практическую работу. Оценка «четыре» ставится, если обучающийся допускает незначительные неточности при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности и ошибки при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «два» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы. Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям. Оценка «пять» ставится, если обучающийся верно выполнил и правильно оформил практическую работу. Оценка «четыре» ставится, если обучающийся допускает незначительные неточности при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности и ошибки при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «два» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы. Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям. Оценка «пять» ставится, если обучающийся верно выполнил и правильно оформил практическую работу.	*Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене* *Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене* *Текущий контроль:* - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; - оценка заданий для самостоятельной работы.

➢ 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;	Оценка «четыре» ставится, если обучающийся допускает незначительные неточности при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности и ошибки при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «два» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы. Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям.	*Промежуточная аттестация:* - экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на экзамене

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и развивать общие компетенции, обеспечивающие их умения.

Результаты(освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК. 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.
ПК.1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандарта-ми гостиницы.	Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения Управлять материально-производственными запасами Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.
ПК.1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.
ПК.2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания).	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Понятийный диктант. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.
ПК. 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Индивидуальные проблемные задания. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.

ПК.3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Рассчитывать нормативы работы горничных. Выстраивать систему стимулирования работников службы питания. Управлять материально-производственными запасами.	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.
ПК.3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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.	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине. Понятийный диктант. Индивидуальные проблемные задания. Индивидуальная проектная деятельность
ПК. 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; планировать и прогнозировать продажи	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.
ПК.4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию. Применять методы максимизации доходов гостиницы.	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.
ПК.4.3 Контролировать текущую деятельность работников 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.	Текущий контроль в форме: опроса, тестирования, защиты практических занятий. Контрольная работа по темам учебной дисциплины. Экзамен по дисциплине.

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	Распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;	Текущие опросы: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный. Тестирование. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в

применительно к различным контекстам.	составить план действия; определить необходимые ресурсы;	процессе освоения учебной дисциплины.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. .	Компетентный анализ ситуации, определение алгоритма действий при решении стандартных и нестандартных профессиональных задач в области изучаемой специальности.	Текущие опросы: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный. Тестирование. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация рационального выбора методов поиска, обработки и использования информации в процессе выполнения практических работ.	Анализ и экспертная оценка результатов выполнения практических работ. Индивидуальные проблемные задания. Индивидуальная проектная деятельность. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины.