**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение**

**Калужской области «Калужский колледж экономики и технологий»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

*по программе подготовки специалистов среднего звена*

специальности:

**43.02.14 Гостиничное дело**

**Калуга 2021**

**E:\ДОКУМЕНТЫ\Мои документы\43.02.14 Гостиничное дело 2017 02.11\Рабочие программы 43.02.14 2021\ОПД\43.02.14 ОП.01 Менеджмент и управлении персоналом в ГД\менеджмент и управление персоналом.tif**

**СОДЕРЖАНИЕ**

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

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы основных и профессиональных компетенций, личностных результатов реализации программы воспитания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** |
| ОК 1 | распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;  составить план действия; определить необходимые ресурсы; | алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | выстраивать траектории профессионального и личностного развития | возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 4 | организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | психология коллектива; |
| ПК 1.1 | планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы | методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; |
| ПК 3.1 | оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, | структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; |
| ПК 4.1 | оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; | структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы; |
| ПК 1.2 | 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). |
| ПК 3.2 | организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных; | кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; |
| ПК 4.2 | проводить обучение, персонала различных служб гостиницы | методику проведения тренингов для персонала |
| ПК 1.3 | контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы | критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; |
| ПК 2.3 | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы | критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг |
| ПК 3.3 | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; | принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; |
| ПК 4.3 | оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; | критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; |

**1.3 Личностные результаты реализации образовательной программы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Личностные результаты**  **реализации программы воспитания**  *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
| **Портрет выпускника СПО** | |
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. | **ЛР 2** |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. | **ЛР 3** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа». | **ЛР 4** |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | **ЛР 5** |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. | **ЛР 6** |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. | **ЛР 8** |
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | **ЛР 9** |
| Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. | **ЛР 10** |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. | **ЛР 11** |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. | **ЛР 12** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела. | **ЛР 13** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные**  **министерством образования и науки Калужской области** | |
| Осознающий состояние социально-экономического и культурного-исторического развития потенциала Калужской области и содействующий его развитию. | **ЛР 14** |
| Проявляющий интерес к изменению регионального рынка труда. | **ЛР 15** |
| Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Калужского региона. | **ЛР 16** |
| Выполняющий профессиональные навыки гостиничного дела с учетом специфики Калужской области. | **ЛР 17** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями** | |
| Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности. | **ЛР 18** |
| Использующий грамотно профессиональную документацию. | **ЛР 19** |
| Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде. | **ЛР 20** |
| Выполняющий трудовые функции в сфере гостиничного дела. | **ЛР 21** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса** | |
| Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков. | **ЛР 22** |
| Соблюдающий Устав и правила внутреннего распорядка, сохраняющий и преумножающий традиции и уклад образовательного учреждения, владеющий знаниями об истории колледжа, умеющий транслировать положительный опыт собственного обучения. | **ЛР 23** |
| Соблюдающий этические нормы общения. | **ЛР 24** |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем учебной дисциплины** | **100** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 64 |
| лабораторные работы | - |
| практические занятия | 36 |
| курсовая работа (проект) | - |
| **Самостоятельная работа** | - |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета-** | |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Осваиваемые элементы компетенций** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства** | | **8** |  |
| **Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.1-1.3  ПК 3.1-3.3  ПК 4.1, ПК 4.2  ПК 2.3, ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 1.Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине. |
| 2.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** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.2, ПК 2.2.  ПК 3.2,  ЛР 1-ЛР 24 |
| **1.** Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц |
| **2.** Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. |
| **Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.2, ПК 2.2.  ПК 3.2.  ЛР 1-ЛР 24 |
| **1.** Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. |
| **2.** Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте. |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения. |
| **Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения** | | **6** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.2, ПК 2.2.  ПК 3.2.  ЛР 1-ЛР 24 |
| **Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | **2** |
| **1.** Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием |
| **Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01  ОК 03  ОК 04  ПК 1.2.  ПК 2.2.  ПК 3.2.  ЛР 1-ЛР 24 |
| **1.** Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. | 2 |
| **2.** Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия | 2 |
| **Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием** | **Содержание учебного материала** | **20** | ОК 01  ОК 03  ОК 04  ПК 1.1  ПК 3.1  ПК 4.1  ПК 1.2  ПК 3.2  ПК 4.2  ПК 1.3  ПК 2.3.  ПК 3.3.  ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 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. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале. | 2 |
| 3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. | 2 |
| 4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. | 2 |
| 5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь. | 2 |
| 6.Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. | 2 |
| 7.Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. | 2 |
| 8.Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности. | 2 |
| 9.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 |
| 10.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 | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **12** |
| 1.Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы | 2 |
| 2.Составление графиков выхода на работу | 2 |
| 3.Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами) | 2 |
| 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 2 |
| 5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия | 2 |
| 6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы. | 2 |
| **Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **8** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.1  ПК 3.1  ПК 4.1  ПК 1.2  ПК 3.2  ПК 4.2  ПК 1.3  ПК 2.3.  ПК 3.3.  ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. | 2 |
| 2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. | 2 |
| 3.Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. | 2 |
| 4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Решение ситуационных задач на знание стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников |
| **Тема 2.5. Связующие процессы в управлении** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01  ОК 03  ОК 04  ПК 1.1  ПК 3.1  ПК 4.1  ПК 1.2  ПК 3.2  ПК 4.2  ПК 1.3  ПК 2.3.  ПК 3.3.  ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 1.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. 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). | 2 |
| 2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация. 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. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Деловая игра «Производственное совещание». Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. Отработка умений распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы. |
| **Тема 2.6. Управление организационным поведением** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01  ОК 03  ОК 04  ПК 1.1  ПК 3.1  ПК 4.1  ПК 1.2  ПК 3.2  ПК 4.2  ПК 1.3  ПК 2.3.  ПК 3.3.  ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 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. 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 |
| 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 | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| 1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития) | 2 |
| 2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. | 2 |
| **Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия** | |  |  |
| **Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.1-1.3  ПК 3.1-3.3  ПК 4.1, ПК 4.2  ПК 2.3, ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24Р 24 |
| 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. |
| **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 |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников |
| **Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.1-1.3  ПК 3.1-3.3  ПК 4.1, ПК 4.2  ПК 2.3, ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. |
| 2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров. |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| 1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя требованиям, предъявляемым к должности. | 2 |
| 1. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы | 2 |
| **Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах** | **Содержание учебного материала** | **2** |
| 1.Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок. |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице |
| **Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.1-1.3  ПК 3.1-3.3  ПК 4.1, ПК 4.2  ПК 2.3, ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 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. |
| 2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы» |
| **Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.1-1.3  ПК 3.1-3.3  ПК 4.1, ПК 4.2  ПК 2.3, ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций |
| **Тема 3.6 Особенности применения инструментов бережливого производства на гостиничных предприятиях.** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 03  ОК 04  ПК 1.1-1.3  ПК 3.1-3.3  ПК 4.1, ПК 4.2  ПК 2.3, ПК 4.3.  ЛР 1-ЛР 24 |
| 1. Традиционное и бережливое производство. История развития бережливого производства. Основные понятия и терминологии. Философия бережливого производства. | 2 |
| 2. Реализация принципов бережливого производства на гостиничных предприятиях через специальные инструменты: Just in Time (точно в срок), Kaizen (организация командной работы), 5S **(**правильная организация рабочего места), карты потока создания ценности гостиничной услуги (оптимизации процесса создания гостиничной услуги и процесса обслуживания гостя). Визуальная система обмена информацией бережливого офиса. Стандартные качества и стандарты процесса SOPs (standard operating procedures). | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| 1. Разработка карт потока создания ценности гостиничной услуги, для оптимизации процесса обслуживания гостя: карта действительных потоков и карта желаемого состояния в будущем**.** | 2 |  |
| **Всего:** | | **100** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины **Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе** должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

-учебные места по количеству обучающихся,

- рабочее место преподавателя,

- интерактивная доска (учебная доска),

- технические средствами обучения:

- персональные компьютеры,

- мультимедийное оборудование.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе (в случае наличия)

**3.2.1. Печатные издания**

1. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014

2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.

3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2012.

4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. Образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2014.

5. под ред. А. А. Федулина. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ;— 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016

6. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

Н**ормативно-правовые акты:**

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. 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 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. 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. № 1215 «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 2015г. № 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 12.03.2012 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)

**Журналы:**

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

Управление человеческим потенциалом

**3.2.2. 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](app:exechttp://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/

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. БаумгартенЛ.В.Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2014. 2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2014.
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, 2014
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., 2015. - 400 с.
5. Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - М. :Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 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 "Социальнокультурный сервис и туризм" и "Туризм" : Учебное пособие . - М. : ФОРУМ ; : ИНФРА-М, 2011.
7. Кобяк М. В.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Практическое пособие [Электронный ресурс] / СПб:ИЦ "Интермедия", 2014.
8. Репина Е. А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: Академцентр, 2013. - 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. 2014. – 352
10. Титиевская Е.М.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебнометодический комплект / Е.М. Титиевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. 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, 2012. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396754
12. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02445-6. https://www.biblio-online.ru/viewer/B67EC470-0D17-4D07-A89E-4A362F88564F#page/1
13. Гапоненко, А. Л. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / А. Л. Гапоненко ; отв. ред. А. Л. Гапоненко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. https://www.biblio-online.ru/viewer/757E0C5A-30E5-4C24-9E4D-7268F7249EAB#page/1
14. Менеджмент : учебник для СПО / Л. С. Леонтьева [и др.] ; под ред. Л. С. Леонтьевой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03718-0. https://www.biblio-online.ru/viewer/F7927A83-0CEF-4993-8357-4D6E4FD3EE61#page/1
15. Менеджмент : учебник для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. https://www.biblio-online.ru/viewer/096F68CC-48CA-45E9-AA44-20D175847AB6#page/1
16. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для СПО / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общ. ред. Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03680-0. https://www.biblio-online.ru/viewer/9E8E2EFB-1214-46B9-8877-5437C9DF510C#page/1
17. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. https://www.biblio-online.ru/viewer/1AF41788-4E77-4C8F-8839-9F947E0A48F1#page/1
18. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для СПО / Э. М. Коротков. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 640 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9689-0. https://www.biblio-online.ru/viewer/9B2B615E-3CF7-4285-9010-C0CECF045593#page/1
19. Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / А. В. Тебекин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01546-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/E3EAFAA2-0EB6-490F-9472-CD3F7B36DE6B#page/1
20. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. А. Лапшова [и др.] ; под общ. ред. О. А. Лапшовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/281BCDB2-1AEC-4290-B8B6-79696B6A178E#page/1
21. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 506 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5348-0. https://www.biblio-online.ru/viewer/E8C0926A-5852-4038-858C-02EE96BDB7BD#page/1
22. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк ; под ред. А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. https://www.biblio-online.ru/viewer/50AAFA71-7A67-4E97-883E-5E4C3CC7A0ED#page/1
23. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов ; под ред. И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. https://www.biblio-online.ru/viewer/1DB19A04-57AD-4F49-AC68-2AFE682B0C39#page/1
24. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03914-6. https://www.biblio-online.ru/viewer/A169FF5F-BD1D-46FF-8077-757251119E15#page/1
25. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 244 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02722-8. https://www.biblio-online.ru/viewer/B3104709-94D6-436C-9A6B-3C60B6F738C1#page/1

**4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины** | Характеристики демонстрируемых знаний  75% правильных ответов | Тестирование  Устный опрос |
| * 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; * методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; * правила поведения в конфликтных ситуациях; * кадровый состав службы, его функциональные обязанности; * требования к обслуживающему персоналу; * методику проведения тренингов для персонала; * критерии и показатели качества обслуживания; * методы оценки качества предоставленных услуг |
| **Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины** | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертная оценка выполнения ситуационных задач | Оценка результатов выполнения практической работы |
| * 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 потребности в материальных ресурсах и персонале службы; * определять численность и функциональные обязанности сотрудников; * проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; * выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; * организовывать процесс работы службы; * организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; * контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; * оценивать эффективность работы службы |