Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

Смоленск 2021 г.

BD21303_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа учебной дисциплины МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии/специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | В. В. Качалкина |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **2** | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 6 |
| **3** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 13 |
| **4** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 18 |

**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 профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**: дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» наряду с учебными дисциплинами общепрофессионального цикла обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций для дальнейшего освоения профессиональных модулей.

**1.3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:**

Учебная дисциплина направлена на формирование следующих компетенций, знаний и умений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 01 | 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; |

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объём часов** |
| **Объем образовательной программы** | 132 |
| **Объём работы обучающегося во взаимодействии с преподавателем** | 126 |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение | 70 |
| практические занятия | 56 |
| контрольные работы |  |
| **Самостоятельная работа обучающегося** | 6 |
| **Промежуточная аттестация в форме ЭКЗАМЕНА** |  |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Введение** | 1.Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин | **2** | ПК 1.2.  ПК 2.2.  ПК 3.2. |
| **Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства** | | **12** |  |
| **Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела** | **Содержание учебного материала** | **2** | ПК 1.2.  ПК 2.2.  ПК 3.2.  ПК 4.2. |
| **1.** Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. | 2 |
| **Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом** | **Содержание учебного материала** | **2** | ПК 1.2.  ПК 2.2.  ПК 3.2.  ПК 4.2. |
| **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. | 2 |
| **Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация** | **Содержание учебного материала** | **6** | ПК 1.2.  ПК 2.2.  ПК 3.2.  ПК 4.2. |
| **1.** Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. | 2 |
| **2.** Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | 2 |
| **Практическое занятие № 1** «Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения». |
| Самостоятельная работа к разделу 1.  Работа с литературой, подготовка докладов по теме: Современное состояние индустрии гостеприимства | | 2 |  |
| **Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения** | | **84** |  |
| **Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | **2** | ПК 4.2. |
| **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** | ПК 4.2. |
| **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** | **38** | ОК 04  ПК 1.1.  ПК 3.1.  ПК 4.1.  ПК 3.2.,  ПК 4.2.  ПК 2.3.  ПК 3.3.  ПК 4.3. |
| **1.** 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. | 2 |
| **2.** 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 |
| **3.** Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. | 2 |
| **4.** 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 |
| **5.**Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. | 2 |
| **6.**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 |
| **7.**Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности. | 2 |
| **8.**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 |
| **9.**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** | **20** |
| **Практическое занятие № 2** Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы | 2 |
| **Практическое занятие № 3** Составление графиков выхода на работу | 2 |
| **Практическое занятие № 4** 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 |
| **Практическое занятие № 5** 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 |
| **Практическое занятие № 6** Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 2 |
| **Практическое занятие № 7** Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 2 |
| **Практическое занятие № 8** Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия | 2 |
| **Практическое занятие № 9** Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия | 2 |
| **Практическое занятие № 10** Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы. | 2 |
| **Практическое занятие № 11** 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** | **14** | ПК 3.2.  ПК 4.2. |
| **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** | **6** |
| **Практическое занятие № 12** Решение ситуационных задач на стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. | 2 |
| **Практическое занятие № 13** Решение ситуационных задач на стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 14** Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников | 2 |  |
| **Тема 2.5. Связующие процессы в управлении** | **Содержание учебного материала** | **12** | ОК 1 |
| **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. | 2 |
| **3.**Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| **Практическое занятие № 15** 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 |
| **Практическое занятие № 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) | 2 |
| **Практическое занятие № 17** Деловая игра «Производственное совещание» | 2 |
| **Тема 2.6. Управление организационным поведением** | **Содержание учебного материала** | **12** | ОК 01  ОК 03  ОК 04 |
| **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 |
| **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** | **6** |
| **Практическое занятие № 18** Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития) | 2 |
| **Практическое занятие № 19** Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. | 2 |
| **Практическое занятие № 20** Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. | 2 | ОК 01  ОК 03 |
| Самостоятельная работа к разделу 2. Работа с литературой, подготовка докладов по теме: Система управления гостиницами и другими средствами размещения | | 2 |  |
| **Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия** | | **34** |  |
| **Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.** | **Содержание учебного материала** | **8** | ПК 1.2.  ПК 2.2.  ПК 3.2.  ПК 4.2. |
| **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 |
| **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 | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| **Практическое занятие № 21** Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников | 2 |
| **Практическое занятие № 22** Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников | 2 |
| **Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства** | **Содержание учебного материала** | **8** | ПК 1.2.,  ПК2.2.  ПК 3.2.,  ПК 4.2.  **ОК 04** |
| **1.**Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. | 2 |
| **2.** Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| **Практическое занятие № 23** Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. | 2 |
| **Практическое занятие № 24** Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы | 2 |
| **Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах** | **Содержание учебного материала** | **4** | ПК 1.1.,  ПК 2.1.  ПК 3.1.,  ПК 4.1. |
| **1.**Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | 2 |
| **Практическое занятие № 25** Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице |
| **Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **6** | ПК 1.3.  ПК 2.3.  ПК 3.3.  ПК 4.3. |
| **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. Методика оценки качеств менеджера. | 2 |
| **2.** Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | 2 |
| **Практическое занятие № 26** Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы» |
| **Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **6** | ПК 1.2.  ПК 2.2.  ПК 3.2.  ПК 4.2. |
| **1.** Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| **Практическое занятие № 27** Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций | 2 |
| **Практическое занятие № 28** Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций | 2 |
| Самостоятельная работа к разделу 3. Работа с литературой, подготовка докладов по теме: Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия. Подготовка к **экзамену.** | | 2 |  |
| **ВСЕГО:** | | **132** |  |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1**. Для реализации программы учебной дисциплины 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.

* 1. **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

**3.2.1. Печатные издания**

**Основные источники**

1. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 249 с. —URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
2. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/ В. И. Кузнецов [и др.]; под редакцией Л. С. Леонтьевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 287 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/427063>

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)

**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. 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>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие. - М.: Магистр:Инфра-М., 2015. - 400 с.
3. 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
4. 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
5. 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
6. 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
7. 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
8. 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
9. 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
10. 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
11. 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
12. 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
13. 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
14. 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
15. 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

**3.3 Организация образовательного процесса**

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» относится к дисциплинам общепрофессионального цикла. Дисциплина направлена на освоение общих и профессиональных компетенций.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических работников наличие среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена или высшего образования - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю).

При отсутствии педагогического образования допускается дополнительное профессиональное образование в области профессионального образования и (или) профессионального обучения.

Педагогические работники (включая преподавателя) обязаны проходить в установленном законодательством РФ порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда. Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года.

Требования к опыту практической работы. Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и (или) соответствующей преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) обязателен для преподавания по профессиональному учебному циклу программ среднего профессионального образования и при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). При этом объем (длительность) данного опыта не устанавливается.

**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** | **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 |