

## Аннотация рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

### Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина ОП.01 относится к дисциплинам общепрофессионального цикла (ОПЦ)

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» (ОК.09), «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» (ОК.11).

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

Главная стратегическая цель рабочей программы СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» - формирование совокупности знаний, умений и навыков у студентов области менеджмента и управления персоналом, для дальнейшей профессиональной деятельности.

Целью изучения дисциплины является подготовка студентов, обладающих знаниями, профессиональными компетенциями в области организации деятельности сотрудников службы маркетинга и управления персоналом в гостиничных предприятиях.

Цели дисциплины:– подготовка специалистов, владеющих системой знаний о менеджменте.

– изучение механизма управления персоналом гостиничного предприятия.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1	Планировать и прогнозировать продажи.	Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и

		продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.
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; виды отчетности по продажам.
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. 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 02	определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04	Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 09	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>131</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>120</b>
в том числе:	
занятия лекционного типа	80
практические занятия	40
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>2</b>
в том числе:	
самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	2
Консультации	3
Промежуточная аттестация в форме (экзамена)	6

### Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа обучающегося (час)
		Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	
Тема 1.1 История становления и развития гостиничного дела	6	4	2	
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	8	6	2	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	6	4	2	
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>	<b>61</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>1</b>
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	10	6	4	
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	10	6	4	
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	10	6	4	
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	11	6	4	1
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	10	6	4	
Тема 2.6. Управление организационным поведением	10	6	4	
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	8	6	2	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	8	6	2	
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	8	6	2	1

Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	8	6	2	
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	8	6	2	
<b>Итого</b>	<b>122</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>2</b>
Промежуточная аттестация	<b>6</b>			
Консультации	<b>3</b>			
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>131</b>			

## Основная литература

1. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 352 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=354022>. – Режим доступа: по подписке.
2. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Федюлин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва : КноРус, 2021. — 426 с. — URL: <https://book.ru/book/937058> . — Текст : электронный
3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 366 с. - Текст : электронный. - URL:<https://znanium.com/read?id=360656>. – Режим доступа: по подписке.
4. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 512 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=362861>– Режим доступа: по подписке.
5. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для СПО / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 566 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-451068#page/1>
6. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для СПО / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-gostinichnyh-predpriyatiy-449567#page/1>

Составитель: преподаватель Смоленская А.В.