



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

А.А. Евдокимов
А.А. Евдокимов

05 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2022

Рабочая программа по профессиональному модулю ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (утвержден приказом Министерства Просвещения России № 1552 от 9 декабря 2016 г.).

Разработчик:

Лещенко Олег Александрович, преподаватель

(подпись)

Программа модуля рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничное дело

Протокол № 10 от «25» мая 2022 г.

Председатель ПЦК

И.В. Самсоненко

Рецензенты:

Генеральный директор ОАО
«Санаторий «Красная Талка»



К.Т. Димитриев

ИП Стефанова З.К., отель «Парадейсон»



З.К. Стефанова

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1.1. Область применения программы

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, при повышении квалификации и профессионально переподготовке работников гостиничной индустрии.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» относится к общепрофессиональному циклу базовой части ФГОС СПО по специальности «Гостиничное дело», имеет логическую взаимосвязь с историей, психологией общения, информационно – коммуникационными технологиями, основами маркетинга гостиничных услуг, правовым и документационным обеспечением профессиональной деятельности, экономикой и бухгалтерским учетом гостиничного предприятия, предпринимательской деятельностью в сфере гостиничного бизнеса. Данные учебные дисциплины могут осваиваться параллельно.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;
 - определять этапы решения задачи;
 - составить план действия; определить необходимые ресурсы
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
 - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
 - определять численность и функциональные обязанности сотрудников.
 - оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале;
 - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать
- 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;
 - рассчитывать нормативы работы горничных;
 - проводить обучение, персонала службы;
- контролировать работу сотрудников;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

В результате освоения дисциплины студент должен **знать**:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
- структуру службы;
- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- функциональные обязанности сотрудников службы
- 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;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования

Код ПК, ОК	Умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.3.	<i>Контролировать текущую деятельность</i> сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	131
Самостоятельная работа В том числе: Разработка управленческого цикла руководителя гостиничного предприятия	2
Объем образовательной программы	120
в том числе:	
теоретическое обучение	80
практические занятия	40
Консультация	3
Экзамен	6
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в 4 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Самост. работа	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Введение	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		1
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		10		
Тема 1.1. <i>История становления и развития гостиничного дела</i>	Содержание учебного материала 1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2		1
Тема 1.2. <i>Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</i>	Содержание учебного материала 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.	4		1
Тема 1.3. <i>Гостиничные услуги их стандартизация</i>	Содержание учебного материала 1. Виды услуг в гостиничном сервисе, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. 2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	4		2
Практическое занятие		2		
1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.				
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		66		
Тема 2.1. <i>Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</i>	Содержание учебного материала 1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2		1

Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	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. 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			
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	24	2	3
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.			
	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.			
	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.			
	4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.			
	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. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.			
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. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивации 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.				

	7.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 служб.			
	Практические занятия	14		
	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	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.	4		
	Самостоятельная работа		2	
	Разработка управленческого цикла руководителя гостиничного предприятия			
Тема 2.4. <i>Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</i>	Содержание учебного материала	12		3
	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. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.			
	3.Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.			
	4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.			
	Практическое занятие			
	1. Решение ситуационных задач по стилям управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	4		

Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала	12		3
	1.Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.			
	2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.			
	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.			
	Практические занятия	4		
1.Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений, связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. 2. Деловая игра «Производственное совещание»				
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	10		3
	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.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.			
	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			
Практические занятия	4			

	1. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)			
	2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.			
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		42		
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	Содержание учебного материала	12		3
	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.	8		
	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			
	Практическое занятие			
	1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	4		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	8		2
	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.			
	Практические занятия			
	1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя требованиям, предъявляемым к должности.	4		
2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы				
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	4		3
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.			
	Практическое занятие	2		

	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице			
Тема 3.4. <i>Оценка деятельности персонала гостиницы</i>	Содержание учебного материала	6		2
	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.			
	Практическое занятие	2		
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»			
Тема 3.5. <i>Обучение и развитие персонала гостиницы</i>	Содержание учебного материала	4		3
	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			
	Практическое занятие	2		
	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций			
Всего:		120	2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа учебной дисциплины реализуется на базе учебного кабинета «Менеджмента и управления персоналом».

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература

1. Драчева, Е. Л. Менеджмент : учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. - 4-е изд., испр. - Москва : Академия, 2020. - 300 с. - (Профессиональное образование. ТОП-50). - Библиогр.: с. 298. - ISBN 978-5-4468-9417-8 :- Текст : непосредственный.

2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1903789> . – Режим доступа: по подписке.

3. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 512 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0795-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1120823>). – Режим доступа: по подписке.

4. Коротков, Э. М. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1903789> . – Режим доступа: по подписке. : учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 566 с.

5. Скабеева, Л.И., Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Л.И. Скабеева, Л.Л. Духовная, Л.В. Стахова, ; под ред. А.А. Федуллина. — Москва : КноРус, 2022. — 405 с. — ISBN 978-5-406-06950-9. — URL:<https://book.ru/book/939986>. — Текст : электронный.

6. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

3.2.2. Дополнительная литература

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15997-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523607>

2. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016041-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855501>. – Режим доступа: по подписке.

3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 247 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1869139> . – Режим доступа: по подписке.

4. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2022. — 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1841437>

. – Режим доступа: по подписке.

5. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.

6. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512056>

7. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 451 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15946-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510315>

8. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513144>

9. Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7974-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510701>

10. Чудновский, А.Д., Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. : учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва : КноРус, 2021. — 319 с. — ISBN 978-5-406-08623-0. — URL:<https://book.ru/book/940461>. — Текст : электронный.

1.1 Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Менеджмент в России и за рубежом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18786>
3. Менеджмент сегодня. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-6.html#volume2020-3>
4. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
5. Поиск и оценка персонала. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-28.html#volume2020-1>
6. Российское предпринимательство. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/65688>
7. Справочник кадровика. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/19107>
8. Стратегический менеджмент. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-36.html#volume2020-1>
9. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
10. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
11. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znaniyum.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
12. Управление развитием персонала. – URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
13. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

3.2.3 Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". – (Последняя редакция).- URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcbllgog>

2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. - (Последняя редакция).- URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=197579FAC8EADDEEA02CDE606959702EF&mode=splus&base=RZR&n=333756&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#687wzw1lxuo>
3. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - (Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>
4. Приказ Минфина РФ от 09.07.2007 N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 17.07.2007 N 9857). -(Последняя редакция).- URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=67E6474708B7097F1FD2E03DE289246F&mode=splus&base=RZR&n=53065&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#1u9jewzrbfj>
5. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). -(Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/
6. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - (Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>
7. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - (Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>
8. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. -(Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200103129>
9. ГОСТ Р 58202-2018 Производственные услуги. Средства индивидуальной защиты людей при пожаре. Нормы и правила размещения и эксплуатации. Общие требования. - (Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200160175>
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». - (Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/420209944>
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». - (Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/420273929>
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". -(Последняя редакция).- URL: <http://docs.cntd.ru/document/902335720>
13. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). - (Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
14. Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 (ГК РФ ч.2). - (Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/
15. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ. Ч. 1). - (Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
16. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 31.07.2020, с изм. от 15.10.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.08.2020). - (Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/
17. "Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 31.07.2020). -(Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/
18. Закон РФ "О занятости населения в Российской Федерации" от 19.04.1991 N 1032-1 (последняя редакция). -(Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_60/
19. Федеральный закон "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" от 08.08.2001 N 129-ФЗ (последняя редакция). - (Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32881/

20. Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об обществах с ограниченной ответственностью". -(Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17819/
21. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция). -(Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/
22. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - (Последняя редакция).- URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/

3.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>
17. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: <https://www.edu.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p> <p>75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; - определять этапы решения задачи; 	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p>	<p>Оценка результатов выполнения</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>практической работы</p>
--	--	----------------------------

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Лещенко О.А. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентностного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программы дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле».

Рецензент:

Директор ИП Стефанова З.К.
Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Лещенко О.А. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимися необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.



Генеральный директор
ОАО Санаторий «Красная Галка»

 К.Т. Дмитриев