

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 05.09.2020 10:48:59

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412d1c8ef86f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ Т.Г. Кузьменко

«__» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ Т.Г. Кузьменко

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле является общепрофессиональной дисциплиной и относится к профессиональному циклу дисциплин, изучается в 3 - 4 семестрах.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;
 - определять этапы решения задачи;
 - выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
 - планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функции персонала; **Форма обучения очная**
 - оценивать и планировать потребности в материальных ресурсах и персонале; **Учебный план 2021**
 - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
 - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале;
 - планировать и прогнозировать;
 - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;
 - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;
 - организовывать процесс работы службы;
 - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;
 - рассчитывать нормативы работы горничных;
 - проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;
 - контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
 - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
 - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
 - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
 - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
- В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

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

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

178 академических часа, из них:

160 академических часов – аудиторные занятия,

6 академических часа – самостоятельная работа,

12 академических часов- промежуточная аттестация.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	СРС	
3 семестр							
	Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства	3	8	8	-	4	собеседование
1	Тема 1. История становления и развития гостиничного дела	3	2	2	-	2	
2	Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом.	3	2	2	-	2	
3	Тема 3. Гостиничные услуги.	3	2	2	-		
4	Тема 4. Стандартизация гостиничных услуг.	3	2	2	-		
	Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения	3	46	46	-		собеседование
5	Тема 5. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.	3	2	2	-		
6	Тема 6. Теоретические и методологические основы управления.	3	2	2	-		
7	Тема 7. Функции управления гостиничным предприятием.	3	2	2	-		
8	Тема 8. Планирование.	3	2	2	-		
9	Тема 9. Организация и координация деятельности персонала структурного	3	2	2	-	2	

	подразделения.						
10	Тема 10. Цели, задачи и принципы организации труда.	3	2	2	-		
11	Тема 11. Организационные структуры управления.	3	2	2	-		
12	Тема 12. Виды организационных структур управления.	3	2	2	-		
Итого за 3 семестр:		3	24	24	-	6	Контрольная работа
4 семестр							
13	Тема 13. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.	4	2	2			
14	Тема 14. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.	4	2	2			
15	Тема 15. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.	4	2	2			
16	Тема 16. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.	4	2	2			
17	Тема 17. Лидерство: понятие и природа.	4	2	2			
18	Тема 18. Власть и влияние.	4	2	2			
19	Тема 19. Стили руководства.	4	2	2			
20	Тема 20. Связующие процессы в управлении.	4	2	2			
21	Тема 21. Управленческие решения: понятие, виды.	4	2	2			
22	Тема 22. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.	4	2	2			
23	Тема 23. Деловое общение.	4	2	2			
24	Тема 24. Управление организационным поведением.	4	2	2			
25	Тема 25. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.	4	2	2			
26	Тема 26. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.	4	2	2			
27	Тема 27. Конфликты. Стресс.	4	2	2			
	Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.	4	24	28	-		
28	Тема 28. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	4	2	2			
29	Тема 29. Понятия: персонал, управление персоналом.	4	2	2			

30	Тема 30. Сущность, цели и задачи кадрового планирования.	4	2	2			
31	Тема 31. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства.	4	2	2			
32	Тема 32. Процедура отбора, найма персонала.	4	2	2			
33	Тема 33. Квалификационные требования.	4	2	2			
34	Тема 34. Анализ состава.	4	2	2			
35	Тема 35. Адаптация персонала в гостиницах.	4	2	2			
36	Тема 36. Адаптация персонала: понятие, виды.	4	2	2			
37	Тема 37. Оценка деятельности персонала гостиницы.	4	2	2			
38	Тема 38. Цели и методы оценки работы персонала.	4	2	2			
39	Тема 39. Аттестация.	4	2	2			
40	Тема 40. Обучение и развитие персонала гостиницы.	4	-	2			
41	Тема 41. Обучение сотрудников.	4	-	2			
	Итого за 4 семестр:	4	54	58	-		Экзамен
	ИТОГО за год:		78	82	12	6	

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
3 семестр			
	Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		8
1	Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	<i>лекция-беседа</i>	2
2	Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц.	<i>мультимедиа-лекция</i>	2
3	Тема 3. Гостиничные услуги. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.		2
4	Тема 4. Стандартизация гостиничных услуг. Понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		2
	Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		8
5	Тема 5. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		

6	Тема 6. Теоретические и методологические основы управления. 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. 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		8
7	Тема 7. Функции управления гостиничным предприятием. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		2
8	Тема 8. 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.	лекция-беседа	2
9	Тема 9. 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
10	Тема 10. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.		2
11	Тема 11. 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
12	Тема 12. Виды организационных структур управления. Линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
	Итого за 3 семестр:		24
4 семестр			
13	Тема 13. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.	лекция-беседа	2
14	Тема 14. 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		2

	лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива		
15	Тема 15. 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		6
16	Тема 16. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.		
17	Тема 17. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		
18	Тема 18. Власть и влияние. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	лекция-беседа	2
19	Тема 19. Стили руководства. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		2
20	Тема 20. Связующие процессы в управлении. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений.		2
21	Тема 21. Управленческие решения: понятие, виды. 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
22	Тема 22. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	мультимедиа-лекция	2
23	Тема 23. 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.	лекция-беседа	2
24	Тема 24. Управление организационным поведением. Организационное поведение. Правила управления.		2
25	Тема 25. 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
26	Тема 26. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.	лекция-беседа	2

	Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.		
27	Тема 27. Конфликты. Стресс. 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.		
	Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.		
28	Тема 28. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Структурное подразделение. Виды подходов. Укомплектование.		
29	Тема 29. 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.		
30	Тема 30. 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		
31	Тема 31. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Правила найма. Правила отбора. Кадры для предприятий.		
32	Тема 32. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		
33	Тема 33. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
34	Тема 34. Анализ состава. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
35	Тема 35. Адаптация персонала в гостиницах. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		
36	Тема 36. Адаптация персонала: понятие, виды. Виды персонала. Понятие персонала.		
37	Тема 37. Оценка деятельности персонала гостиницы. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.		
38	Тема 38. Цели и методы оценки работы персонала. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.		
39	Тема 39. Аттестация. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
3 семестр			
	Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		
1.	Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. История становления и развития гостиничного дела. Ответ на поставленные вопросы.		2
2.	Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Ответ на поставленные вопросы.		2
3.	Тема 3. Гостиничные услуги. Гостиничные услуги. Ответ на поставленные вопросы.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
4.	Тема 4. Стандартизация гостиничных услуг. Стандартизация гостиничных услуг. Ответ на поставленные вопросы.		2
	Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		
5.	Тема 5. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Ответ на поставленные вопросы.		2
6.	Тема 6. Теоретические и методологические основы управления. Теоретические и методологические основы управления. Ответ на поставленные вопросы.		2
7.	Тема 7. Функции управления гостиничным предприятием. Функции управления гостиничным предприятием. Ответ на поставленные вопросы.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
8.	Тема 8. Планирование. Планирование. Ответ на поставленные вопросы.		2
9.	Тема 9. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Ответ на поставленные вопросы.		2
10.	Тема 10. Цели, задачи и принципы организации труда. Цели, задачи и принципы организации труда. Ответ на поставленные вопросы.		2
11.	Тема 11. Организационные структуры управления. Организационные структуры управления. Ответ на поставленные вопросы.		2
12.	Тема 12. Виды организационных структур управления. Виды организационных структур управления. Ответ на		2

	поставленные вопросы.		
	Итого за 3 семестр:		24
4 семестр			
13.	Тема 13. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Ответ на поставленные вопросы.		2
14.	Тема 14. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Ответ на поставленные вопросы.		2
15.	Тема 15. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Ответ на поставленные вопросы.		2
16.	Тема 16. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Ответ на поставленные вопросы.		2
17.	Тема 17. Лидерство: понятие и природа. Лидерство: понятие и природа. Ответ на поставленные вопросы.		2
18.	Тема 18. Власть и влияние. Власть и влияние. Ответ на поставленные вопросы.		2
19.	Тема 19. Стили руководства. Стили руководства. Ответ на поставленные вопросы.		2
20.	Тема 20. Связующие процессы в управлении. Связующие процессы в управлении. Ответ на поставленные вопросы.		2
21.	Тема 21. Управленческие решения: понятие, виды. Управленческие решения: понятие, виды. Ответ на поставленные вопросы.		2
22.	Тема 22. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Ответ на поставленные вопросы.		2
23.	Тема 23. Деловое общение. Деловое общение. Ответ на поставленные вопросы.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
24.	Тема 24. Управление организационным поведением. Управление организационным поведением. Ответ на поставленные вопросы.		2
25.	Тема 25. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Ответ на поставленные вопросы.		2
26.	Тема 26. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Ответ на поставленные вопросы.		2
27.	Тема 27. Конфликты. Стресс. Конфликты. Стресс. Ответ на поставленные вопросы.		2
	Раздел 3. Управление персоналом структурного		

	подразделения гостиничного предприятия.		
28.	Тема 28. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Ответ на поставленные вопросы.		2
29.	Тема 29. Понятия: персонал, управление персоналом. Понятия: персонал, управление персоналом. Ответ на поставленные вопросы.		2
30.	Тема 30. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Ответ на поставленные вопросы.		2
31.	Тема 31. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Ответ на поставленные вопросы.		2
32.	Тема 32. Процедура отбора, найма персонала. Процедура отбора, найма персонала. Ответ на поставленные вопросы.		2
33.	Тема 33. Квалификационные требования. Квалификационные требования. Ответ на поставленные вопросы.		2
34.	Тема 34. Анализ состава. Анализ состава. Ответ на поставленные вопросы.		2
35.	Тема 35. Адаптация персонала в гостиницах. Адаптация персонала в гостиницах. Ответ на поставленные вопросы.		2
36.	Тема 36. Адаптация персонала: понятие, виды. Адаптация персонала: понятие, виды. Ответ на поставленные вопросы.		2
37.	Тема 37. Оценка деятельности персонала гостиницы. Оценка деятельности персонала гостиницы. Ответ на поставленные вопросы.		2
38.	Тема 38. Цели и методы оценки работы персонала. Цели и методы оценки работы персонала. Ответ на поставленные вопросы.		2
39.	Тема 39. Аттестация. Аттестация. Ответ на поставленные вопросы.		2
40.	Тема 40. Обучение и развитие персонала гостиницы. Обучение и развитие персонала гостиницы. Ответ на поставленные вопросы.		2
41.	Тема 41. Обучение сотрудников. Обучение сотрудников. Ответ на поставленные вопросы.		2
	Итого за 4 семестр		58
	ИТОГО:		82

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
	3 семестр		

	Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		6
1.	Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Вид самостоятельной работы: Самостоятельное изучение литературы	собеседование	2
2.	Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Вид самостоятельной работы: Самостоятельное изучение литературы	собеседование	2
	Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения.		2
3.	Тема 9. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Вид самостоятельной работы: Самостоятельное изучение литературы	собеседование	2
	Итого за 3 семестр:		6
	ИТОГО:		6

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

- 1) контрольная работа – 3 семестр
- 2) экзамен – 4 семестр

Вопросы к экзамену

1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.
3. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц.
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.
5. Понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
6. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
7. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием
8. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
9. Принципы управления.
10. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки.
11. Формальная и неформальная организация.
12. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
13. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия.
14. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
15. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия
16. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.
17. Особенности общих и специальных функций.
18. Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
19. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.

20. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.

21. Функция организации: понятие, сущность.

22. Распределение задач в организации.

23. Сущность делегирования.

24. Содержание и виды полномочий и ответственности.

25. Пределы полномочий.

26. Формы и виды разделения труда в организации.

27. Сущность и виды нормирования труда.

28. Понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.

29. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.

30. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.

31. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.

32. Виды и функции уровней управления.

33. Централизация и децентрализация управления.

34. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.

35. Линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.

36. Понятие и назначение мотивации.

37. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.

38. Мотивационный процесс.

39. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.

40. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах.

41. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы.

42. Психология коллектива

43. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.

44. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.

45. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы

46. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.

47. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.

48. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.

49. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.

50. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.

51. Эффективность различных стилей управления.

52. Типы решений.

53. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

54. Методы и уровни принятия решений.

55. Рациональное решение и этапы его разработки

56. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.

57. Организация и контроль за исполнением решений.

58. (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).

59. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.

60. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.

61. Условия эффективного общения.

62. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.

63. Организационное поведение. Правила управления.

64. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.

65. Планирование работы менеджера.

66. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.

67. Затраты и потери рабочего времени.

68. Основные направления совершенствования труда.

69. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.

70. Понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.

71. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.

72. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

73. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса.

74. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.

75. Структурное подразделение. Виды подходов. Укомплектование.

76. Цели, функции и принципы управления персоналом.

77. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.

78. Категории персонала гостиницы.

79. Основные требования к персоналу гостиницы.

80. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.

81. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.

82. Планирование расходов на персонал.

83. Нормирование и учет численности персонала.

84. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале

85. Правила найма.

86. Правила отбора.

87. Кадры для предприятий.

88. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.

Источники и способы привлечения персонала.

89. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.

90. Набор персонала: понятие, виды, методы.

91. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.

92. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы

93. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.

94. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.

95. Виды персонала. Понятие персонала.

96. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.

97. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.

98. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.

99. Методика оценки качеств менеджера.

100. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Мальшина, Н. А. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-4486-0354-9, 978-5-4488-0199-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76994.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. — 76 с. — ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85992.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. — 139 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851>. — Библиогр.: с. 122-124. — ISBN 978-5-4475-8304-0. — DOI 10.23681/442851. — Текст : электронный.
2. Менеджмент : практикум / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет» ; авт.-сост. Л.И. Горбенко, О.А. Борис. - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 132 с. : табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459095>.

4.1.3. Методическая литература:

- Методические указания для практических занятий
- Методические указания для самостоятельной работы

4.1.4. Интернет-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](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>.

4.2. Программное обеспечение:

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: **кабинет экономики и менеджмента**, комплект учебной мебели на 24 посадочных места, доска, учебные наглядные пособия.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, переносной проектор, переносной экран настенный.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, собеседования, а также выполнения обучающимися контрольной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
Уметь: • распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; • определять этапы решения задачи; • выстраивать траектории профессионального и личностного развития; • организовывать работу коллектива и команды; • взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; • планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы; • оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; • определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами; • оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; • планировать и прогнозировать; • проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; • выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; • организовывать процесс работы службы; • организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;	собеседование, контрольная работа.	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3. ПК 2.3 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 4.1 ПК 4.2. ПК 4.3.

различных служб гостиницы; • контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; • контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; • оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; • определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; • разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Знать: • алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; • методы работы в профессиональной и смежных сферах; • структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.; • возможные траектории профессионального развития и самообразования; • психология коллектива; • методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); • методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.;; • структуру служб гостиницы; • методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; • структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; • функциональные обязанности сотрудников службы; • правила поведения в конфликтных		
---	--	--

партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); – кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; – требования к обслуживающему персоналу; – методику проведения тренингов для персонала; – критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; – критерии и показатели качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленных услуг; – принципы взаимодействия с другими службами отеля; – сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); – критерии и показатели качества обслуживания; – критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.		
---	--	--