

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Тархан Аверсханович

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

Дата подписания: 06.09.2023 16:15:26

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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 (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А.Шебзухова

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП. 01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

1

. Жилинская Н.Г., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. N 1552 (в действующей редакции).

Использование рабочей программы учебной дисциплины в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: Учебная дисциплина ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле входит в общепрофессиональный цикл и изучается в 3 и 4 семестре.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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 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;
- 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 служб;
- 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. Компетенции формируемые в результате освоения дисциплины:

Общие компетенции	Показатели оценки результата
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

Профессиональные	Показатели оценки
------------------	-------------------

компетенции	результата
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 работников 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.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 160 часов, в том числе:

- в форме практической подготовки – 52 часа;
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 142 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 6 часов;
- промежуточной аттестации - 12 часов.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	160
в т.ч. в форме практической подготовки	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	142
в том числе:	
лекции	78
лабораторные работы	-
практические занятия	64
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
в том числе:	
- подготовка реферата программой не предусмотрено	
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы в 3 семестре, в форме экзамена в 4 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.1 История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала 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. Лабораторные работы (не предусмотрено) Практические занятия История становления и развития гостиничного дела. Ответ на поставленные вопросы. Контрольные работы(не предусмотрено) Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	2	2
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом.	Содержание учебного материала 1. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц. Лабораторные работы (не предусмотрено) Практические занятия Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Ответ на поставленные вопросы. Контрольные работы (не предусмотрено)	2	2

	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)		2
Тема 1.3. Гостиничные услуги.	Содержание учебного материала.	2	
	1. Гостиничные услуги. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
	Практические занятия	2	
	Гостиничные услуги. Гостиничные услуги. Ответ на поставленные вопросы.		
	Контрольные работы(не предусмотрено)		
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)		
	Содержание учебного материала.	2	
Тема 1.4. Стандартизация гостиничных услуг.	1. Стандартизация гостиничных услуг. Понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
	Практические занятия	2	
	Стандартизация гостиничных услуг. Ответ на поставленные вопросы.		
	Контрольные работы(не предусмотрено)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения систем.			
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.	Содержание учебного материала.	2	
	1. 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.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
	Практические занятия	2	

	Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Ответ на поставленные вопросы.		
	Контрольные работы(не предусмотрено)		
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)		
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления.	Содержание учебного материала	2	
	1. 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.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
	Практические занятия	2	
	Теоретические и методологические основы управления. Ответ на поставленные вопросы.		
	Контрольные работы(не предусмотрено)		
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)		
Тема 2.3 Функции управления гостиничным предприятием.	Содержание учебного материала	2	
	1. Функции управления гостиничным предприятием. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
	Практические занятия	2	
	Функции управления гостиничным предприятием. Ответ на поставленные вопросы.		
	Контрольные работы(не предусмотрено)		

	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)		
Тема 2.4 Планирование.	Содержание учебного материала	2	
	1 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.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
	Практические занятия	2	
	Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.		
	Контрольные работы(не предусмотрено)		
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)		
Тема 2.5.Организация и координация деятельность и персонала структурного подразделения.	Содержание учебного материала	2	
	1. 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.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
	Практические занятия	2	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Ответ на поставленные вопросы.		
	Контрольные работы (не предусмотрено)		
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)		
	Содержание учебного материала	2	
	1. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.		
	Лабораторные работы (не предусмотрено)		
Тема 2.6. Цели, задачи и принципы организации труда.			

Тема 2.7. Организационные структуры управления.	Практические занятия	2
	Цели, задачи и принципы организации труда. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. 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.	
Тема 2.8. Виды организационных структур управления.	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Организационные структуры управления. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Виды организационных структур управления. Линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Виды организационных структур управления. Ответ на поставленные вопросы.	

	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Итого за 3 семестр		48
Тема 2.9. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.	Содержание учебного материала	2
	1. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Ответ на поставленные вопросы.	2
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Тема 2.10. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.	Содержание учебного материала	2
	1. 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 лояльности персонала гостиницы. Оценка и пути повышения Психология коллектива	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
Тема 2.11. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.	

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.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Тема 2.12. Лидерство: понятие и природа.	Практические занятия	2
	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	2
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	
	1. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Лидерство: понятие и природа. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
Тема 2.13. Власть и влияние.	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Власть и влияние. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Власть и влияние. Ответ на поставленные вопросы.	
Тема 2.14. Стили руководства.	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1 Стили руководства. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование	

Тема 2.15. Связующие процессы в управлении.

Тема 2.16. Управленческие решения: понятие, виды.

стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	
Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Стили руководства. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Содержание учебного материала	2
1 Связующие процессы в управлении. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений.	
Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Связующие процессы в управлении. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Содержание учебного материала	2
1 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).	
Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Управленческие решения: понятие, виды. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	

Тема 2.17. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.

Содержание учебного материала	2
1. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация. Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	

Тема 2.18. Деловое общение.

Содержание учебного материала	2
1. 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. Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия (не предусмотрено)	
Контрольные работы. (не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное изучение литературы по теме.	2

Тема 2.19. Управление организационным поведением.

Содержание учебного материала	2
1. Управление организационным поведением. Организационное поведение. Правила управления. Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия(не предусмотрено)	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное изучение литературы по теме.	2

Тема 2.20. Категории руководителей

Содержание учебного материала	2
1. Категории руководителей предприятия гостиничного	

предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.

Тема 2.21. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.

Тема 2.22. Конфликты. Стресс.

хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.	
Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Содержание учебного материала	2
1. 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.	
Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Содержание учебного материала	2
1. 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.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия(не предусмотрено)	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное изучение литературы по теме.	2
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.		
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	Содержание учебного материала	2
	1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Структурное подразделение. Виды подходов. Укомплектование.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Ответ на поставленные вопросы.	2
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Тема 3.2. Понятия: персонал, управление персоналом.	Содержание учебного материала	2
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2

Тема 3.3. Сущность, цели и задачи кадрового планирования.	Понятия: персонал, управление персоналом. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
Тема 3.4. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства.	1. 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.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. .Правила найма. Правила отбора. Кадры для предприятий.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
Тема 3.5. Процедура отбора, найма персонала.	Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	

Тема 3.6. Квалификационные требования.	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия(не предусмотрено)	
	Контрольные работы(не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Квалификационные требования. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
Тема 3.7. Анализ состава.	Содержание учебного материала	2
	1. Анализ состава. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия(не предусмотрено)	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Адаптация персонала в гостиницах. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
Тема 3.8. Адаптация персонала в гостиницах.		

Тема 3.9. Адаптация персонала: понятие, виды.

Тема 3.10. Оценка деятельности персонала гостиницы.

Тема 3.11. Цели и методы оценки работы персонала.

Адаптация персонала в гостиницах. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы (не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
Содержание учебного материала	
1. Адаптация персонала: понятие, виды. Виды персонала. Понятие персонала.	2
Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Адаптация персонала: понятие, виды. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы (не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
Содержание учебного материала	2
1. Оценка деятельности персонала гостиницы. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.	
Лабораторные работы (не предусмотрено)	
Практические занятия	2
Оценка деятельности персонала гостиницы. Ответ на поставленные вопросы.	
Контрольные работы(не предусмотрено)	
Самостоятельная работа обучающихся(не предусмотрено)	
Содержание учебного материала	2
1. 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.	
Лабораторные работы (не предусмотрено)	

Тема 3.12. Аттестация.	Практические занятия (не предусмотрено)	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Аттестация. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия (не предусмотрено)	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
Тема 3.13. Обучение и развитие персонала гостиницы.	1. Обучение и развитие персонала гостиницы. Обучение сотрудников и сотрудников гостиницы. Программы обучения.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия	2
	Обучение и развитие персонала гостиницы. Ответ на поставленные вопросы.	
	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Обучение сотрудников. Обучение сотрудников. Виды обучения.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия (не предусмотрено)	
Тема 3.14. Обучение сотрудников.	Контрольные работы (не предусмотрено)	
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрено)	
	Содержание учебного материала	2
	1. Обучение сотрудников. Обучение сотрудников. Виды обучения.	
	Лабораторные работы (не предусмотрено)	
	Практические занятия (не предусмотрено)	
Итого за 4 семестр		112
Самостоятельная работа		6
Всего:		160

--	--	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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 менеджмента и управления персоналом, комплект учебной мебели, учебная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

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.

Дополнительные источники:

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>.

Интернет источники:

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. 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; • рассчитывать нормативы работы горничных; • проводить обучение, персонала различных служб гостиницы; • контролировать работу сотрудников 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 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.		
---	--	--