

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.11.2021 12:21:12

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования и Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания
ученого совета от 05.07.2021 г., №12

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле



Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Бысова Т.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|---|------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 19 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 23 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

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.

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.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих: портье.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл (ОП).

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

В результате освоения дисциплины обучающийся 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 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 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;
- психологию 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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 254 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 200 часов; самостоятельной работы обучающегося 24 часов, консультации – 12 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Виды учебной работы | Объем часов |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 254 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 200 |
| в том числе: | |
| Практические занятия | 100* |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 24 |
| Консультации | 12 |
| Промежуточная аттестация | 18 |
| Итоговая аттестация в форме <i>экзамена</i> | |

* в т.ч. 82 часа – практическая подготовка

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) <i>(если предусмотрены)</i> | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Сущность и основные подходы в менеджменте | | 40 | |
| Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента | Содержание | 18 | |
| | 1 Введение. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия: менеджмент, управление, организация. Цели, задачи и предмет учебной дисциплины, ее структура; Межпредметные связи с другими дисциплинами. Место менеджмента в системе социально-экономических категорий | 12 | 1 |
| | 2 Характерные черты современного менеджмента, история его развития. Условия и предпосылки возникновения менеджмента, его роль в развитии современного производства. История развития менеджмента. Основные этапы формирования менеджмента. | | 2 |
| | 3 Школа научного управления. Возникновение тейлоризма и его сущность. Роль Ф.Тейлора в развитии научной организации управления. Основные положения системы Тейлора. Развитие менеджмента в трудах последователей Тейлора. | | 2 |
| | 4 Характеристика классической школы управления. Вклад Г.Форда, Г. Эмерсона. Административная школа менеджмента. Сущность и принципы «теории администрации». Вклад А. Файоля в развитие классической школы менеджмента. | | 2 |
| | 5 Характеристика неоклассической школы управления. Возникновение «неоклассической» школы. Школа «человеческих отношений». Вклад Э. Мейо и М. Фоллетт в развитие менеджмента | | 2 |
| | 6 Анализ современных подходов в менеджменте. Ситуационный, процессный и системный подход, их сущность и основные отличия. Особенности современного менеджмента, его сущность и перспективы развития. | | 2 |

| | | | | |
|--|---|--|----|---|
| | | Характеристика национальных особенностей менеджмента. Национальные особенности менеджмента. Сравнительный анализ японского и американского менеджмента. Управленческие идеи в России. Использование мирового опыта менеджмента в условиях России. | | |
| | | Практические занятия | 6 | |
| | 1 | Решение конкретной ситуации «Инструкция визиря Рехмира» | 6 | |
| | 2 | Решение конкретной ситуации «Теория Н. Макиавелли». | | |
| | 3 | Семинар по теме «Сущность и характерные черты современного менеджмента» | | |
| Тема 1.2. Взаимосвязь основных категорий менеджмента | | Содержание | 18 | |
| | 1 | Характеристика основных категорий менеджмента. Основные категории менеджмента: субъекты и объекты управления, прямые и обратные связи, система управления, окружающая среда. Взаимосвязь основных категорий управления. Объект управления - организация. Признаки организации. Уровни управления в организации. Анализ принципов управления в организации общественного питания. Понятие, значение, общие и частные принципы управления. Особенности применения принципов управления в организациях гостиничного сервиса. | 8 | 2 |
| | 2 | Характеристика внешней среды организаций. Внешняя среда: ее элементы. Факторы прямого и косвенного воздействия, их характеристика и взаимосвязь. Подвижность и неопределенность внешней среды. | | 2 |
| | 3 | Характеристика внутренней среды организации. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология и персонал. Характеристика факторов внутренней среды | | 2 |
| | 4 | Анализ организационной культуры организации. Понятие и характеристика культуры организации. Функции и содержание организационной культуры. Влияние культуры на организационную культуру. | | 2 |
| | | Практические занятия | 10 | |
| | 1 | Решение ситуационных задач на применение принципов управления. | 10 | |
| | 2 | Составление фотографии дня, хронометраж операций | | |
| 3 | Анализ факторов внешней и внутренней среды предприятия гостиничного сервиса | | | |

| | | | | |
|---|---|---|-----------|---|
| | 4 | Деловая игра «Вавилонская башня» | | |
| | 5 | Семинар по теме «Взаимосвязь основных категорий менеджмента» | | |
| | | <p>Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 1.</p> <p>Составление опорных конспектов:</p> <p>«Современные проблемы менеджмента».</p> <p>«Состояние гостиничной индустрии в Курске и Курской области».</p> <p>«Характерные черты различных школ управления»</p> <p>Подготовка рефератов по темам: «Факторы внешней среды организации прямого воздействия», «Факторы внешней среды организации косвенного воздействия».</p> <p>Составление структурно-логических схем: «Характеристика основных понятий управления», «Взаимосвязь основных функций управления», «Элементы внешней среды», «Элементы внутренней среды», «Организационная культура»</p> <p>Разработка презентаций Microsoft Power Point «Виды менеджмента», «История развития менеджмента».</p> <p>Оформление результатов практических работ</p> | 4 | |
| Раздел 2. Анализ управленческого цикла | | | 48 | |
| Тема 2.1 Анализ функций управления | | Содержание | 30 | |
| | 1 | Характеристика функции планирования. Основные подфункции планирования (прогнозирование, моделирование, программирование). Виды планов: долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные, Бизнес-план. | 20 | 2 |
| | 2 | Анализ стратегического планирования в организации. Этапы стратегического планирования: определение миссии и целей, анализ внешней и внутренней среды (сильных и слабых сторон организации, стратегических альтернатив); выбор, реализация, оценка стратегии. Стратегический контроль. Особенности стратегического планирования в организациях гостиничного сервиса | | 2 |
| | 3 | Характеристика функции организации. Понятие и содержание организации. Формальные и неформальные группы. Делегирования полномочий и ответственность | | 2 |
| | 4 | Анализ организационных структур в турфирмах. Принципы построения организационных структур управления. Характеристика линейной, функциональной, линейно-функциональной и прочих структур управления. | | 2 |

| | | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|---|-----------|---|
| Тема 2.2 Анализ методов управления | | | | |
| | 5 | Управление организационными структурами в гостиницах. Этапы совершенствования организационных структур управления. Понятие должностной инструкции. | | 2 |
| | 6 | Характеристика функции мотивации. Сущность понятий: «мотивация», «мотив». Критерии мотивации: потребности (первичные и вторичные), стимулы (принуждение, материальное поощрение, моральное поощрение, самоутверждение), вознаграждение (внутреннее и внешнее). | | 2 |
| | 7 | Анализ теорий мотивации. Первоначальные теории мотивации. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, теория потребностей Мак Клеllandа, двухфакторная теория Ф. Герцберга. | | 2 |
| | 8 | Анализ процессуальных теорий мотивации. Теория ожидания и теория справедливости, модель Портера-Лоулера. Использование теорий мотивации в менеджменте. | | 2 |
| | 9 | Характеристика функции контроля. Сущность и назначение контроля. Требования предъявляемые к контролю. Этапы и виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Эффективность контроля, принципы эффективного контроля. | | 2 |
| | 10 | Система контролинга. Организация контроля качества услуг и обслуживания в организациях гостиничного сервиса. | | 2 |
| | Практические занятия | | 10 | |
| | 1 | Разработка миссии и целей организации | 10 | |
| | 2 | Стратегическое планирование в предприятиях гостиничного бизнеса | | |
| | 3 | Построение организационных структур управления гостиниц и гостиничных комплексов | | |
| | 4 | Анализ мотивации и потребностей членов учебной группы | | |
| | 5 | Семинар по теме «Анализ функций управления» | | |
| | Содержание | | 14 | |
| | 1 | Оценка различных методов управления. Методы управления: сущность и значение, их классификация Достоинства и недостатки разных методов управления | 8 | 2 |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | 2 | Характеристика экономических методов управления. Экономические методы управления: планирование, государственное регулирование, материальное стимулирование, их сущность, область применения экономических методов управления. Особенности использования экономических методов управления на микро- и макро уровне. | | 2 |
| | 3 | Характеристика организационно-распорядительных методов управления. Организационное нормирование, регламентирование и организационно-методическое инструктирование сущность и назначение. Правовые методы управления: правовые нормы, правовые отношения и правовые акты. | | 2 |
| | 4 | Анализ социально-психологических методов управления. Понятие, значение, особенности применения. Методы социального воздействия: управление коллективной деятельностью работников; управление индивидуальным поведением работников. Психологические методы управления: формирование и развитие трудового коллектива; гуманизация отношений к трудовому коллективу; психологическое побуждение к деятельности; профессиональный отбор и обучение. | | 2 |
| | | Практические занятия | 6 | |
| | 1 | Анализ экономических и административных методов управления в гостиницах и гостиничных комплексах | 6 | |
| | 2 | Анализ социально-психологических методов управления в гостиницах и гостиничных комплексах | | |
| | 3 | Семинар по теме «Анализ методов управления» | | |
| | | Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 2. Разработка презентаций Microsoft Power Point на темы «Функция планирования», «Стратегическое планирование в организации» «Функция организации», «Критерии мотивации», «Теории мотивации», «Функция контроля» «Контроль и контроллинг». Написание рефератов на темы «Альтернативные организационные структуры», «Продуктовая структура управления», «Структура управления, ориентированная на потребителя», «Региональная структура управления», Составить таблицу «Методы удовлетворения потребностей высших уровней по А.Маслоу» Составить структурно-логические схемы «Этапы контроля», «Классификация методов управления», «Классификация экономических методов управления», «Классификация распорядительных методов управления», «Классификация организационно- | 4 | |

| | | | | |
|---|---|--|----|---|
| | распорядительных методов управления» Оформление результатов практических работ | | | |
| Раздел 3. Анализ связующих процессов в менеджменте | | 36 | | |
| Тема 3.1 Анализ связующих процессов в организациях гостиничного сервиса | Содержание | 16 | | |
| | 1 | Принятие решений. Управление решения: сущность, классификация, типы, условия принятия, требования предъявляемые к ним, этапы принятия решения. | 10 | 2 |
| | 2 | Методы принятия эффективных управленческих решений. Математическое моделирование, методы экспертных оценок, «мозговой штурм», теория игр и др. | | 2 |
| | 3 | Организация процесса коммуникации в организациях гостиничного сервиса. Коммуникации в организации: понятие, виды (вербальные и невербальные, внутренние и внешние, горизонтальные и вертикальные). | | 2 |
| | 4 | Организация процесса коммуникации как средство передачи информации. Эффективная коммуникация. Особенности процесса коммуникации в предприятиях гостиничной индустрии. | | 2 |
| | 5 | Управление информацией в организациях гостиничного сервиса. Понятие, назначение, виды управленческой информации. Информация и ее восприятие. Понятие информационной системы и технологии. Виды технических средств связи. | | 2 |
| | Практические занятия | | 6 | |
| | 1 | Решение ситуационных задач по классификации управленческих решений | 6 | |
| | 2 | Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений | | |
| | 3 | Деловая игра «Полет на луну» | | |
| Тема 3.2 Анализ организации делового и управленческого общения | Содержание | 16 | | |
| | 1 | Организация делового и управленческого общения. Роль общения для современного менеджера. Формы общения. Деловое и управленческое общение. Деловые беседы и совещания, их виды (проблемные, инструктивные, оперативные) и осо- | 4 | 2 |

| | | | | |
|--|--|--|----|---|
| | | бенности проведения. | | |
| | 2 | Планирование проведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий (организация, цели, место общения, подготовка к общению). Факторы повышения эффективности делового общения. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решений. Техника телефонных переговоров. Поза, мимика, жесты, как выражение позиции человека в процессе делового и общения. Деловое общение менеджеров с проживающими в гостинице, руководством, подчиненными и коллегами по работе. | | 2 |
| | Практические занятия | | 12 | |
| | 1 | Коммуникационный процесс, передача управленческой информации | 12 | |
| | 2 | Семинар по теме «Коммуникационный процесс, передача информации неформальными способами» | | |
| | 3 | Деловая игра «Иван Иванович» | | |
| | 4 | Ролевая игра «Проведение телефонных переговоров» | | |
| | 5 | Составление плана проведения совещания, переговоров, бесед | | |
| | 6 | Деловая игра «Команда строит башню» | | |
| | Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 3. Разработка презентаций Microsoft Power Point на темы «Информация в управлении организацией», Написание рефератов на темы «Значение управленческих решений в работе организации», «Роль общения в организации», Составить таблиц «Классификация управленческих решений», «Виды делового общения», Составить структурно-логические схемы «Стадии процесса решения проблемы», «Этапы принятия решений», «Классификация коммуникаций», «Этапы коммуникационного процесса», «Фазы делового общения» Оформление результатов практических работ | | 4 | |
| Раздел 4. Особенности менеджмента в профессиональной деятельности | | | 42 | |
| Тема 4.1. Организация само- | Содержание | | 12 | |

| | | | | |
|--|-----------------------------|--|-----------|---|
| менеджмента в организациях гостиничного бизнеса | 1 | Характеристика модели менеджера в современных условиях. Основные понятия, задачи менеджера. Требования, предъявляемые к менеджеру. Понятие компетенций, группы, требования к компетенциям менеджера. | 6 | 2 |
| | 2 | Управление категориями менеджеров в организациях гостиничного сервиса. Требования, предъявляемые к лично-деловым качествам менеджера. Категории менеджеров в предприятиях гостиничного сервиса, их должностные обязанности и квалификационные требования к ним. Методы и технология оценки качеств менеджера. | | 2 |
| | 3 | Анализ системы самоменеджмента и ее основные элементы. Основные понятия. Пирамида самоменеджмента. Самоорганизация в системе самоменеджмента. Понятие саморазвития, основные направления деятельности. | | 2 |
| | Практические занятия | | 6 | |
| | 1 | Организация личной работы менеджера (Экскурсия в организации гостиничного сервиса). | 6 | |
| | 2 | Оценка степени развития качеств у руководителя (у себя, у друга, у преподавателя и т.д.). | | |
| | 3 | Семинар по теме «Организация самоменеджмента в организациях гостиничного бизнеса» | | |
| Тема 4.2 Анализ понятий «Власть, влияние, лидерство» | Содержание | | 16 | |
| | 1 | Характеристика понятия «Власть». Понятие и виды власти: основанная на принуждении; на вознаграждении; законная; эталонная; экспертная; харизма. | 8 | 2 |
| | 2 | Управление методами влияния в организации гостиничного сервиса. Методы влияния, их содержание. Понятия и виды влияния. Источники власти и влияния. Авторитет менеджера. | | 2 |
| | 3 | Характеристика понятия «Лидерство». Лидерство понятие. Подходы к определению эффективности лидерства. Модели лидеров. Требования, предъявляемые к лидеру. | | 2 |
| | 4 | Анализ и характеристика стилей управления в организации гостиничного сервиса. Основные понятия, факторы формирования стиля управления. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический. | | 2 |

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| | Практические занятия | 8 | |
| | 1 Анализ руководства: власти и партнерства | 8 | |
| | 2 Построение решетки менеджмента, определение на ней места основных стилей управления. | | |
| | 3 Тестирование студентов на выявление лидерских качеств. | | |
| | 4 Семинар по теме «Анализ понятий «Власть, влияние, лидерство» | | |
| Тема 4.3. Управление конфликтами и стрессами в организации. | Содержание | 10 | |
| | 1 Управление конфликтами в организации. Конфликты в организации: понятие, природа, последствия. Функции конфликтов: разрушительные, созидательные, диагностические. Виды и причины возникновения конфликтов: внутриличностных, межличностных, между личностью и группой, межгрупповых. Анализ конфликтов в профессиональной деятельности. Конфликты в профессиональной деятельности. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами в коллективе: структурные и межличностные. Последствия конфликтов. | 4 | 2 |
| | 2 Управление стрессами в организации. Взаимосвязь конфликта и стресса. Виды стресса: физиологический, психологический, информационный, управленческий, эмоциональный. Позитивные и негативные стрессы. Пути предупреждения стрессовых ситуаций и понижения уровня стресса. Методы снятия стресса. | | 2 |
| | Практические занятия | 6 | |
| | 1 Решение производственных ситуаций по разрешению конфликтов. | 6 | |
| | 2 Тестирование студентов на степень подверженности стрессам. | | |
| 3 Семинар по теме «Управление конфликтами и стрессами в организации» | | | |
| | Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 4. Разработка презентаций Microsoft Power Point на темы «Менеджер в современном бизнесе», «Аппарат управления предприятием гостиничного сервиса», «Система самоджменджмента», «Формы власти и влияния», «Методы влияния», «Обзор теорий лидерства», Написание рефератов на темы «Поведенческий подход к лидерству», «Стиль, удовлетворенность и производительность», «Адаптивное лидерство» Оформление результатов практических работ | 4 | |

| | | | |
|---|---|-----------|---|
| Раздел 5. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия | | 58 | |
| Тема 5.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. | Содержание | 14 | |
| | 1 Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. | 4 | 2 |
| | 2 Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале | | 2 |
| | Практические занятия | 10 | |
| | 1 Анализ правового обеспечения управления персоналом | 10 | |
| | 2 Анализ нормативно–методического обеспечения управления персоналом: коллективного договора, положения о подразделениях, штатного расписания. | | |
| | 3 Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников | | |
| | 4 Деловая игра «Функциональное разделение труда в аппарате управления организацией» | | |
| | 5 Семинар по теме «Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации» | | |
| Тема 5.2. Характеристика службы управления персоналом предприятий сферы гостеприимства | Содержание | 8 | |
| | 1 Служба управления персоналом Структурные подразделения предприятия (организации) по управлению персоналом. Организация труда в аппарате управления. | 4 | 2 |
| | 2 Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение подсистемы управления персоналом | | 2 |
| | Практические занятия | 4 | |
| | 1 Разработка структуры кадровой службы | 4 | |
| | 2 Семинар по теме «Характеристика службы управления персоналом предприятий» | | |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--|-----------|---|
| | | сферы гостеприимства» | 2 | |
| Тема 5.3. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства | Содержание | | 12 | |
| | 1 | Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. | 4 | 2 |
| | 2 | Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров. | | 2 |
| | Практические занятия | | 8 | |
| | 1 | Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. | 8 | |
| | 2 | Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы | | |
| | 3 | Составление резюме, анкет для приема на работу | | |
| | 4 | Семинар по теме «Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства» | | |
| Тема 5.4. Адаптация персонала в гостиницах | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок. | 2 | 2 |
| | Практические занятия | | 2 | |
| | 1 | Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице | 2 | |
| Тема 5.5. Оценка деятельности персонала гостиницы | Содержание | | 6 | |
| | 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. | 4 | 2 |
| | 2 | Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. | | 2 |
| | Практические занятия | | 2 | |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|---|
| | 1 | Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы» | 2 | |
| Тема 5.6. Обучение и развитие персонала гостиницы | Содержание | | 10 | |
| | 1 | Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва | 2 | 2 |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | Построение карьерограммы для менеджера предприятий сферы гостеприимства | 4 | |
| | 2 | Семинар по темам «Адаптация персонала в гостиницах», «Оценка деятельности персонала гостиницы», «Обучение и развитие персонала гостиницы» | | |
| | Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 5. Разработка презентаций Microsoft Power Point на темы «Служба управления персоналом», «Виды и формы обучения сотрудников», «Источники найма персонала», «Виды карьеры». Написание рефератов на темы «Квалификационные требования к персоналу», «Виды увольнения работников», «Центры оценки квалификации» Оформление результатов практических работ | | 8 | |
| Итого: | | 224 | | |
| Консультации | | 12 | | |
| Промежуточная аттестация | | 18 | | |
| Всего: | | 254 | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия специализированного учебного кабинета «Менеджмент и управление персоналом»

- стол преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 15 шт.
- стулья аудиторные – 32 шт.
- стол компьютерный – 3 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- тумба – 2 шт.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер в сборе - 1 шт.
- мобильный ПК (ноутбук) Asus M51V - 1 шт.
- МФУ лазерное Canon i-sensys MF 4018 - 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433680>.

2. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10222-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429594>.

3. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437954>.

Дополнительная литература:

1. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. —

2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437732>.

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430170>.

3. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437016>.

4. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437243>.

5. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429359>.

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

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>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
12. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru
14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru

15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
19. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
20. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
21. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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> | <p>Тестирование Устный опрос, Контрольная работа Кейс-задачи Рефераты</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы</p> | <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> |