



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*  
Квалификация: *специалист по гостеприимству*  
*год начала подготовки: 2021*

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Комиссаренко Л.Я.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**



## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14. Гостиничное дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1, ОК 3, ОК 4., ПК 1.1., ПК 3.1., ПК 4.1., ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2, ПК 1.3, ПК 2.3, П.К 3.3, ПК 4.3.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК1.1.	Планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	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
ПК3.1.	Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	Структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК4.1.	Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	Структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы
ПК1.2.	Проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;	Правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы,



	организовывать процесс работы службы	между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)
ПК3.2.	Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы Работы горничных;	Кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу
ПК4.2.	Проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	Методику проведения тренингов для персонала
ПК1.3.	Контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	Критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
ПК2.3.	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	Критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК3.3.	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	Принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания
ПК4.3.	Оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.
ОК 1	Распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; Составить план действия; определить необходимые ресурсы;	Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности.



ОК 3	Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Психология коллектива
ЛР 14.		
ЛР 15.		
ЛР 16.		
ЛР 17.		
ЛР 18.		
ЛР 19.		
ЛР. 20.		
ЛР 21.		



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	144
в т.ч. в форме практической подготовки	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	60
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	62
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	8
Промежуточная аттестация	2

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
<b>Введение</b>	1.Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин	2	
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>			
<b>Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
	<b>Тематика практических занятий</b>		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 1.2. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1.Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.		
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		ПК 2.3
	<b>Тематика практических занятий</b>	4	
	•Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>			



<b>Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	
	<b>1.</b> Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
<b>Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	<b>1.</b> 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.		
	<b>2.</b> Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал Анализ внутренней среды организации. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>4</b>	
	Составление SWOT –анализа.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>		
Схема: Влияние внешней и внутренней среды на деятельность предприятия.			
<b>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
	<b>1.</b> Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Цикл менеджмента.		
	<b>2.</b> 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.		ПК1.1. ПК3.1.
	<b>3.</b> Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Правила передачи полномочий.		ОК 4





	<p>4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.</p>		
	<p>5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.</p>		ПК4.1.
	<p>•Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.</p>		
	<p>•Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.</p>		ПК 4.3.
	<p>•Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.</p>		
	<p>•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 лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива</p>		ОК 4
	<p>•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</p>		ПК3.2. ПК1.3. ПК 3.3
	<p><b>Тематика практических занятий</b></p>	18	
	<p>•Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева</p>	4	



	целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы		
	2. Составление графиков выхода на работу	2	
	3. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)	4	
	4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Доклад по теме: «Использование мотивации в практике менеджмента».	2	
<b>Тема. 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.		
	2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства. Личностные качества успешного руководителя подразделения.		
	3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.		
	4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>6</b>	
1. Решение ситуационных задач по определению стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и			



	дисциплинарной ответственности работников		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	1	
	Доклад на тему: «Что такое харизма? В чем состоит достоинство власти примера?»		
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. (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).</li> </ul>		ОК 1
	2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.		
	3. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.	ОК 4	
	<b>Тематика практических занятий</b>	6	
1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)			
2. Проведение телефонных переговоров.			
	3. Деловая игра «Производственное совещание»		



	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Презентация на тему «Эффективная коммуникация»	1	
<b>2.6.Тема. Управление организационным поведением</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	•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.		ОК 1 ОК 4
	2.Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.		ОК 3 ОК 4
	3.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций		ПК1.2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>4</b>	
1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)			
	2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Сообщение на тему: «Стресс и как выйти из этого состояния».	1	
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>			
<b>Тема 3.1.Подходы к укомплектованию структурного подразделения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1.Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.		ПК 3.2. ПК 4.2.



гостиницы работниками необходимой квалификации.	Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.		
	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		ПК 1.1. ПК 3.1.
	<b>Тематика практических занятий</b>	6	
	1.Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 3.1.
	2.Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 4
	<b>Тематика практических занятий</b>	4	
	•Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.		
	•Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	1		
	Заполнить таблицу «Методы оценки и отбора персонала»		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1.Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.		ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	<b>Тематика практических занятий</b>	2	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		



	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ПК1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3. ОК 3
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификации: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.. Методика оценки качеств менеджера.		
	1.Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>4</b>	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	<b>Разработать анкету</b>		
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 3. ПК 4.3. ПК 4.2. ПК1.2. ПК2.2. ПК3.2. ПК4.2.
	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		
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции.</li> <li>• Анализ конкретных ситуаций</li> </ul>		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Преимущества и недостатки методов обучения. Методика анализа эффективности системы управления персоналом.	<b>1</b>	
<b>Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)</b>		<b>-</b>	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 15

<b>Консультация</b>	<b>2</b>	
<b>Экзамен</b>	<b>12</b>	
<b>Всего:</b>	<b>144</b>	

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 ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета:

специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

#### **3.3. Информационное обеспечение обучения**

##### **Основные источники:**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>
2. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва : КноРус, 2022. — 405 с. — ISBN 978-5-406-06950-9. — URL: <https://book.ru/book/939986> (дата обращения: 24.11.2021). — Текст: электронный. Режим доступа: <https://book.ru/view5/ccaca54afa9a0bf018576456660c20a1>
3. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/961505>
4. Сетков, В.И. Менеджмент: учебное пособие / Сетков В.И. — Москва : КноРус, 2021. — 149 с. — ISBN 978-5-406-03832-1. — URL: <https://book.ru/book/936628>
5. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Черникова Л.И., под ред., Баева В.В., Бокарева Е.В., Демина Т.А., Егорова Е.Н., Леонова В.П., Новикова Н.Г., Подсевалова Е.Н., Силаева А.А. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL: <https://book.ru/book/940498>

##### **Дополнительные источники:**

1. Федорова, Н.В. Управление персоналом: учебник / Федорова Н.В., Минченкова О.Ю. — Москва : КноРус, 2022. — 216 с. — ISBN 978-5-406-09173-9. — URL: <https://book.ru/book/942469>





2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/1013812>
3. Кибанова, Л.Н. Управление персоналом : учебное пособие / Кибанова Л.Н., Кибанов А.Я. — Москва : КноРус, 2022. — 201 с. — ISBN 978-5-406-08662-9. — URL: <https://book.ru/book/940642>

### Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
2. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
3. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
4. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
5. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>
6. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>

## 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, самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Усвоенные знания:</b> - 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	Тестирование Устный опрос Самостоятельная внеаудиторная работа, практические работы Экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях.



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;
- 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);
- 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;
- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и методы оценки эффективности



работы сотрудников и службы бронирования и продаж.	
<b>Освоенные умения:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития</li><li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</li><li>- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;</li><li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</li><li>- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;</li><li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;</li><li>- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;</li><li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;</li><li>- 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</li></ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- устного опроса по материалу курса на практических занятиях;</li><li>- тестирования;</li><li>- защиты рефератов, докладов;</li><li>. экспертная оценка защиты внеаудиторной самостоятельной работы, выполнения домашних заданий</li></ul> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>



<p>действий в экстремальной ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;</li><li>- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;</li><li>- 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.</li></ul>	Промежуточная аттестация в форме экзамена
ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли	



профессионала сферы гостеприимства,  
чувства ответственности перед выбранной  
специальностью, высокий уровень  
адаптации и социализации в современных  
условиях