



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ 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: 2022*

#### **Разработчики:**

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

#### **Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:**

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



Выполнения практической работы студенты производят в устном и письменном виде. При выполнении работы в письменном виде, отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Видами практических занятий по курсу являются:

- решение ситуационных задач
- анализ проблемных и деловых ситуаций
- разработка документов, схем, программ
- деловые игры.

### **Тематика и содержание**

#### ***Практическое занятие 1-2***

**Тема:** Гостиничные услуги их стандартизация

**Освоили:** Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.

Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.

**Содержание:** Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.

#### ***Практическое занятие 3-4***

**Тема:** Теоретические и методологические основы управления.

**Освоили:** 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

**Содержание:** Составление SWOT –анализа.

#### ***Практическое занятие 5-13***

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием



**Освоили:** 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.

2. 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.

3. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.

4. 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.

5. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.

6. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.

7. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.

8. 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

9. 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



**Содержание:** 1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы

2. Составление графиков выхода на работу.

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. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия

6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.

### ***Практическое занятие 14-16***

**Тема:** Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы.

**Освоили:** 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.

**Содержание:** 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.



### ***Практическое занятие 17-19***

**Тема:** Связующие процессы в управлении.

**Освоили:** 1. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.

(алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).

2. 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.

**Содержание:** 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».

### ***Практическое занятие 20-21***

**Тема:** Управление организационным поведением.

**Освоили:** 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.

2. 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

**Содержание:** 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.

### ***Практическое занятие 22-23-24***

**Тема:** Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

**Освоили:** 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

**Содержание:** Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.

### ***Практическое занятие 25-26***

**Тема:** Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства.

**Освоили:** 1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.

2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.

**Содержание:** 1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.

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

### ***Практическое занятие 27***

**Тема:** Адаптация персонала в гостиницах



**Освоили:** 1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.

**Содержание:** Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.

### ***Практическое занятие 28-29***

**Тема:** Оценка деятельности персонала гостиницы.

**Освоили:** 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.

**Содержание:** Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы».

### ***Практическое занятие 30-31***

**Тема:** Обучение и развитие персонала гостиницы.

**Освоили:** 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

**Содержание:** Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций.

### **Тематика и содержание самостоятельной работы**

Трудоемкость освоения дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле составляет 144 часа, из них 124 часа аудиторных занятий и 8 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы: подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по анализу среды организации, выбору методов управления; написанию



докладов, подготовка презентаций, сообщений по курсу; по составлению схем по теме конспекта.

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Полный набор учебно-методических рекомендаций по выполнению всех семинарских занятий по дисциплине (теоретический блок, блок заданий, выполняемых дома, блок заданий для работы в аудитории, блок индивидуальных заданий студента по курсу, план проведения занятия и форма, перечень литературы для подготовки к занятию)
2. Рекомендации по написанию доклада;
3. Образцы деловых бумаг.

### **Тематика и содержание самостоятельной работы**

Тема: Теоретические и методологические основы управления

Содержание: Составление схемы: Влияние внешней и внутренней среды на деятельность предприятия.

Количество часов - 1

Тема: Функции управления гостиничным предприятием

Содержание: Доклад по теме: «Использование мотивации в практике менеджмента».

Количество часов -2

Тема: Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы.

Содержание: Доклад на тему: «Что такое харизма? В чем состоит достоинство власти примера?»

Количество часов -1

Тема: Связующие процессы в управлении.

Содержание: Презентация на тему «Эффективная коммуникация».

Количество часов - 1

Тема: Управление организационным поведением

Содержание: Сообщение на тему: «Стресс и как выйти из этого состояния».

Количество часов - 1

Тема: Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

Содержание: Заполнение таблицы «Методы оценки и отбора персонала».





Количество часов -1

Тема: Обучение и развитие персонала гостиницы

Содержание: Преимущества и недостатки методов обучения.

Методика анализа эффективности системы управления персоналом.

Количество часов -1

## Методические указания по написанию реферата

### 1. Общие положения

1.1. Реферат, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании реферата по заданной теме обучающийся составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К реферату по крупной теме могут привлекать несколько обучающихся, между которыми распределяются вопросы выступления.

### 2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика реферата обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и обучающийся.

2.2. Прежде чем выбрать тему реферата, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

### 3. Этапы работы над рефератом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации.

3.5. Разработка плана реферата.

3.6. Написание реферата.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

### 4. Структура реферата:

- титульный лист



- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

## 5. Структура и содержание реферата

**5.1. Введение** - это вступительная часть работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

**5.2. Основная часть.** В ней раскрывается содержание реферата. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

**5.3. В заключении** содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

**5.4. Список использованных источников** представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

**5.5. Приложение к реферату** оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

## 6. Требования к оформлению реферата

6.1. Объем реферата может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц;



все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Реферат должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

6.5. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 30 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении

#### 7. Критерии оценки реферата

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата стандартам.

По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

### 3. Информационное обеспечение обучения.

#### 3.1. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.

##### 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 / Федюлин 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/ссаса54афа9а0bf018576456660с20а1>
3. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, 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>
4. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства: Учебное пособие / Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. - М.:ИД ФОРУМ, ИНФРА-М Издательский Дом, 2018. - 512 с. (Высшее образование) ISBN 978-5-8199-0441-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/947545>

#### **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.ecsoman.edu.ru](http://www.ecsoman.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>