

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ**

(заочная форма обучения)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ

1.1. Область применения рабочей программы

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

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и овладению профессиональными и общими компетенциями:

Общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

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

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

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции (ПК):

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

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

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

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

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

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

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен иметь умения и знания

Результаты (освоенные ОК, ПК)	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
<p>ОК 01- ОК 11 ПК 1.1-1.3; ПК 2.3; ПК 3.1-3.3; ПК 4.1-4.3</p>	<p>У1 распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; У2 выстраивать траектории профессионального и личностного развития; У3 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; У4 планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы; У5 оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; У6 определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами; У7 оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; У8 проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; в У9 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; У10 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать</p>	<p>З1 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; З2 возможные траектории профессионального развития и самообразования; З3 психологию коллектива; З4 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; З5 структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; З6 структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы; З7 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); З8 кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; З9 методику проведения тренингов для</p>

	<p>нормативы работы горничных; У11 проводить обучение, персонала различных служб гостиницы; У12 контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы; У13 контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; У14 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; У15 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;</p>	<p>персонала; 310 критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 311 критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; 312 принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 313 критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.</p>
--	--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Коды профессиональных компетенций	Наименования учебной дисциплины	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины					
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Промежуточная аттестация
					Всего часов	Теоретические занятия	Практические занятия	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 01- ОК 11 ПК 1.1-1.3; ПК 2.3; ПК 3.1-3.3; ПК 4.1-4.3	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	130			16	8	8	108	-	6
	Всего:	130			16	8	8	108	-	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся			Обязательная учебная нагрузка (час)			Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
						Теоретические	Лабораторные/практические	Самостоятельная работа	У	З	Информационные источники	Средства обучения	
<i>1</i>	<i>2</i>		<i>3</i>			<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
Тема 1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание												
	1	Истоки, формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	Самостоятельная работа по теме 1 Изучение интернет-источников, составление опорного конспекта			2	-	2	У1 У2	31 32	3.2.2	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы
Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание												
	1	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных категорий средств размещения в России.	Самостоятельная работа по теме 2 Составление таблицы «Характеристика основных категорий средств размещения в России»			2	-	2	У1 У2	31 32	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы
	2	Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Ассоциации, союзы и сетевые корпорации в гостиничной индустрии.				2	-	-	У1 У2	31 32	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	

Тема 3. Гостиничные услуги, их стандартизация		Содержание									
	1	Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие, его характеристики.	Практическая работа 1 Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения	2	4	-	У1 У2	31 32	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Проверка Пр.р.1 (О)
2	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2		-	-	У1 У2	31 32 310 311	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5		
Тема 4. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства		Содержание									
	1	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент». Цели и задачи, миссия управления гостиничным предприятием.	Самостоятельная работа по теме 4 Изучение интернет-источников. Составление схемы «Цели и задачи, миссия управления гостиничным предприятием»			6	У1 У2	31 32 35 36 38	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5		Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы
Тема 5. Теоретические и методологические основы управления		Содержание									
	1	Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.	Самостоятельная работа по теме 5 Составление схемы Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.			6	У1 У2	31 32 35 36 38	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы
Тема 6. Функции управления гостиничным предприятием		Содержание	Самостоятельные работы по теме 6			36	У1 У2	31 32 35 36 38	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы

	1	<p>Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.</p>	<p>1. Изучение литературных и интернет источников</p>		4	<p>У1 У2</p>	<p>31 32 35 36 38</p>	<p>3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5</p>	1.1-1.5	
	2	<p>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>2. Определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале</p>		4	<p>У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7</p>	<p>31 32 34 35 36 38</p>	<p>3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5</p>	1.1-1.5	
	3	<p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.</p>	<p>3. Изучение литературных и интернет источников</p>		4	<p>У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7</p>	<p>31 32 34 35 36 38</p>	<p>3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5</p>	1.1-1.5	

5	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	4. Изучение литературных и интернет источников			4	У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7	31 32 34 35 36 38	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5
6	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.	5. Разработка организационной структуры гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).			4	У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7	31 32 34 35 36 38 39		
7	Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	6. Составление графиков выхода на работу.				У8 У9 У10 У11 У12			
8	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Теории мотивации.	7. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия.			4	У13 У14 У15			
9	Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.	8. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.			4				

	10	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.	9. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.			4						
Тема 7. Координация и регулирование деятельности персонала структурного подразделения гостиницы		Содержание										
		Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость, их характеристика. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	Практическое занятие 2 Решение ситуационных задач на определение стиля управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.	-	2		У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7 У8 У9 У10 У11 У12 У13 У14 У15	31 32 34 35 36 38 39	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Проверка Пр.р.2 (О)	
		Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Личностные качества успешного руководителя подразделения.										
		Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.										
		Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.	Самостоятельная работа по теме 7 Составление презентации «Стили руководства: понятие, классификация, виды»			8						
	Содержание			2								
Тема 8. Связующие процессы в управлении		Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.	Практическое занятие 3 Решение ситуационных задач на определение стиля управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.		2		У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7 У8	31 32 34 35 36 38 39	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Проверка Пр.р.3 (О)	

	<p>Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации.</p>					У9 У10 У11 У12 У13 У14 У15		3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	
	<p>Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.</p>									
Тема 9. Управление организационным поведением	Содержание	Самостоятельная работа по теме 9			8					
	<p>Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.</p>	<p>1. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития).</p>			2	У1 У2 У3 У4 У5 У6	31 32 34 35 36 38	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы
	<p>Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.</p>	<p>2. Изучение литературных и интернет источников</p>			2	У7 У8	39			
	<p>Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.</p>	<p>3. Составление рекомендаций по разрешению конфликтных ситуаций</p>			4	У9 У10 У11 У12 У13 У14 У15				
Тема 10.	Содержание									

Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	Управление персоналом: цели, функции и принципы. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.	Самостоятельная работа Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.			8	У1	31	3.2.1	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы																		
	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.					У2	32	3.2.2			У3	34	3.2.3	У4	35	3.2.4	У5	36	3.2.5	У6	38	У7	39	У8	310	У9	311	У10
Тема 11. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание	Самостоятельная работа по теме 11			8					Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы																		
	Основные направления по подбору персонала. Критерии подбора персонала. Источники и способы привлечения персонала.	1.Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.			4	У1	31	3.2.1	1.1-1.5	Проверка выполнен ия работы																		
	Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.	2.Составление резюме на должность...			4	У6	38	3.2.1			1.1-1.5	Проверка выполнен ия работы																
					У7	39	3.2.2	У8	310	3.2.3			У9	311	3.2.4	У10	312	3.2.5	У11	313	У12	У13	У14	У15				
Тема 12.	Содержание																											

Адаптация персонала в гостиницах		Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице.	Самостоятельная работа по теме 12 Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.			8	У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7 У8 У9 У10 У11 У12 У13 У14 У15	31 32 34 35 36 38 39 310 311 312 313	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы
Тема 13. Оценка деятельности персонала гостиницы		Содержание Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	Самостоятельная работа по теме 13 Составление чек-листов аттестация сотрудников гостиницы			8	У1 У2 У3 У4 У5 У6 У7 У8 У9 У10 У11 У12 У13 У14 У15	31 32 34 35 36 38 39 310 311 312 313	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	1.1-1.5	Оценка активност и на занятиях Проверка выполнен ия работы
Тема 14.		Содержание									

Обучение и развитие персонала гостиницы	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Принципы формирования кадрового резерва.	Самостоятельная работа по теме 14 Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развития компетенции. Анализ конкретных ситуаций			8	У1	31	3.2.1	1.1-1.5	Оценка активности и на занятиях Проверка выполнения работы
						У2	32	3.2.2		
						У3	34	3.2.3		
						У4	35	3.2.4		
						У5	36	3.2.5		
						У6	38			
						У7	39			
						У8	310			
						У9	311			
						У10	312			
						У11	313			
						У12				
						У13				
						У14				
						У15				
Промежуточная аттестация										Экзамен
Всего			8	8	108					6

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

- 1.1 учебные места по количеству обучающихся
- 1.2 рабочее место преподавателя
- 1.3 интерактивная доска (учебная доска)

техническими средствами обучения:

- 1.4. персональные компьютеры
- 1.5 мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Нормативно-правовые источники:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Трудовой кодекс РФ.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.08.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.09.2018).
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
8. Постановление Минтруда РФ от 17.05.1999 N 8 «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии».
9. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

3.2.2. Основная литература:

1. Иванов П.В., Турянская Н.И.: Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле. Учебное пособие. ФГОС / П.В. Иванов, Н.И. Турянская. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2021. – 396 с.
2. Полевая М.В., Третьякова А.Н.: Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Издательство «Академия», 2021. – 224 с.
3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
4. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
5. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
6. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

3.2.3. Дополнительная литература:

1. Дейнека А.В. - Управление персоналом организации [Электронный ресурс] - М.: Дашков и К, 2017. - 288 с.: ISBN 978-5-394-02375-0. Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. - Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие: - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 . Режим доступа: <http://znanium.com>
3. Кнышова Е. Н. – Менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0106-9. Режим доступа: <http://znanium.com>
4. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедия, 2017. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>
5. Эриашвили Н.Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н.Д. Эриашвили. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 5-238-01061-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

3.2.4. Журналы:

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Гостиницы и рестораны
4. Пять звезд
5. Кадровое дело
6. HRMagazine
7. Управление персоналом
8. Управление человеческим потенциалом

3.2.5. Интернет-ресурсы:

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

14. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Режим доступа: <http://elibrary.ru>
15. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Режим доступа: <http://www.aup.ru>
16. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Режим доступа: <http://www.iso.ch>
17. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Режим доступа: <http://www.all-hotels.ru>
18. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма Режим: 10. <http://www.prohotel.ru>
19. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
20. Российская гостиничная ассоциация. Режим доступа: <http://www.rha.ru>
21. Федерация рестораторов и отельеров. Режим доступа: <http://www.new.frio.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в форме экзамена.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального вопроса; - экспертного наблюдения;

<ul style="list-style-type: none"> - 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; 	
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; методик определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - структуру 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 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - экспертного наблюдения

<p>службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none">- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.	
--	--