

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

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	6
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
3.2. Информационное обеспечение обучения	13
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>16</b>

# **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 сервисе могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы):** дисциплина входит в профессиональный цикл в общепрофессиональные дисциплины.

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

В результате изучения обязательной части цикла 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;

**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;

- 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 службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

**Перечень формируемых компетенций:**

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

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

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

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж 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 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Объем образовательной программы – 124 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 124 часов;
- самостоятельной работы обучающихся – 0 часа;

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	124
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	124
в том числе:	
теоретическое обучение	70
практические занятия	54
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта в 8 семестре	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2		3	4
<b>Тема 1. История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание</b>		<b>2</b>	ОК 03
	1	Истоки, формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2	
<b>Тема 2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	ПК 4.1
	1	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных категорий средств размещения в России.	2	
	2	Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Ассоциации, союзы и сетевые корпорации в гостиничной индустрии.	2	
<b>Тема 3. Гостиничные услуги, их стандартизация</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1	Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие, его характеристики.	2	
	2	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
	<b>Практическая работа</b>		<b>2</b>	
	1	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	
<b>Тема 4. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>2</b>	ПК 4.1
	1	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент». Цели и задачи, миссия управления гостиничным предприятием.	2	
<b>Тема 5. Теоретические и методологические основы управления</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	ПК 4.2.
	1	Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.	2	
	2	Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.	2	
<b>Тема 6.</b>	<b>Содержание</b>		<b>18</b>	

<b>Функции управления гостиничным предприятием</b>	1	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2. ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.	
	2	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.	2		
	3	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.	2		
	4	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	2		
	5	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.	2		
	6	Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2		
	7	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Теории мотивации.	2		
	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.	2		
	9	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.	2		
	<b>Практические занятия</b>			<b>12</b>	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2. ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале служб.	2		
	2	Составление графиков выхода на работу.	2		
	3	Разработка организационной структуры гостиницы.(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).	2		
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>Тема 7. Координация и регулирование деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	ПК 3.2. ПК 4.2.
	1	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость, их характеристика. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2	
	2	Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Личностные качества успешного руководителя подразделения.	2	
	3	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	2	
	4	Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1	Решение ситуационных задач на определение стиля управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.	2	
<b>Тема 8. Связующие процессы в управлении</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	ОК 01
	1	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.	2	
	2	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации.	2	
	3	Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
	1	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.	2	
	2	Деловая игра «Производственное совещание».	2	
	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	



<b>Тема 9. Управление организационным поведением</b>	1	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.	2	ОК 01  ОК 03  ОК 04
	2	Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.	2	
	3	Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития).	2	
	2	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
<b>Тема 10. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1	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.	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	
	<b>Практическая работа</b>		<b>2</b>	
	1	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.	2	
<b>Тема 11. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 04
	1	Основные направления по подбору персонала. Критерии подбора персонала. Источники и способы привлечения персонала.	2	
	2	Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.	2	
	<b>Практическая работа</b>		<b>2</b>	
	1	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. Анализ резюме. Анализ состава личностных качеств кандидата.	2	
<b>Тема 12. Адаптация персонала</b>	<b>Содержание</b>		<b>2</b>	ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1.
	1	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице.	2	

<b>в гостиницах</b>	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	ПК 4.1.
	1	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.	2	
<b>Тема 13. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Методика оценки качеств менеджера.	2	
	2	Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	2	
	<b>Практическая работа</b>		<b>2</b>	
	1	Деловая игра «Промежуточная аттестация сотрудников гостиницы».	2	
<b>Тема 14. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	<b>Содержание</b>		<b>2</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Принципы формирования кадрового резерва.	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развития компетенции. Анализ конкретных ситуаций	2	
<b>ВСЕГО:</b>			<b>124</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочее место преподавателя, ученическая доска, интерактивная доска, инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, мультимедиапроектор.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

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

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. Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. N 197 "Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения".
10. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

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.

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>

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

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](http://www.economicus.ru)
13. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://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><b>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</b></p> <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>- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;</li> <li>- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</li> </ul>	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирования</li> <li>- контрольной работы.</li> </ul> <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- индивидуального опроса;</li> <li>- фронтального вопроса;</li> <li>- экспертного наблюдения;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;</li> <li>- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;</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 действий в экстремальной ситуации;</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>	
<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- психологию коллектива;</li> <li>- 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;</li> <li>- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;</li> <li>- 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);</li> <li>- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>- методику проведения тренингов для персонала;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;</li> </ul>	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирования</li> <li>- контрольной работы.</li> </ul> <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- индивидуального опроса;</li> <li>- фронтального опроса;</li> <li>- экспертного наблюдения</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;</li><li>- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.</li></ul>	
---	--