

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение города Москвы

**«СТОЛИЧНЫЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ  
СЕРВИСА И ГОСТЕПРИИМСТВА»  
(ГБПОУ СКИСиГ)**

УТВЕРЖДЕНО  
приказом и.о. директора ГБПОУ СКИСиГ  
«29» июня 2022 № 01-08-140

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело  
(очная форма обучения)**

Москва, 2022

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой) комиссией  
специальных дисциплин (гостиничное  
дело и туризм)

Протокол № 5  
от «24» июня 2022 г.

Председатель П(Ц)К

\_\_\_\_\_/ Н.Г.Грошева

Разработано на основе Федерального  
государственного образовательного стандарта по  
специальности среднего профессионального  
образования **43.02.14 Гостиничное дело**  
(Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552)  
и примерной основной образовательной программы  
43.02.14 Гостиничное дело. Зарегистрировано в  
государственном реестре примерных основных  
образовательных программ Утверждено протоколом  
Федерального учебно-методического объединения по  
УГПС 43.00.00 Сервис и туризм: от 28.06.2021 № 01  
рег. Номер 37. Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-41 от  
28.02.2022

**СОГЛАСОВАНА:**

**И.о. директора**

\_\_\_\_\_/ А.В. Бутримов

Организация-разработчик:

ГБПОУ СКИСиГ, г. Москва

Разработчик: Грошева Наталья Геннадьевна, преподаватель ГБПОУ СКИСиГ

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в соответствии с требованиями ФГОС СПО для очной формы обучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

### **1.1. Область применения программы:**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:**

Дисциплина входит в перечень учебных дисциплин учебного плана, входит в общепрофессиональный цикл.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих, и профессиональных компетенций, а также личностных результатов.

### **Перечень личностных результатов реализации программы воспитания, элементы которых формируются в рамках дисциплины:**

ЛР10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.;

ЛР11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры;

ЛР12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания;

ЛР13. Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности;

ЛР14. Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектномыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость;

ЛР15. Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

### **Перечень общих компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины:**

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

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

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

### **Перечень профессиональных компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины:**

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

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

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

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

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

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

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

## 2.ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Ко д ПК, ОК	Умен ия	Знан ия
ОК 01	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 икоманды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ПК 1.1.	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;
ПК 3.1.	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;
ПК 4.1.	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;

ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы	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
	службы;	подрядчиками).
ПК 3.2.	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;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	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;
ПК 4.3.	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;

## 2.2. Количество часов на освоение программы дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

объем учебной нагрузки обучающегося - 182 часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 152 часов;  
 самостоятельная работа – 18 часов;  
 консультации – 6 часов;  
 промежуточная аттестация – 6 часов.  
 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b><i>182</i></b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b><i>152</i></b>
в том числе:	
практические занятия	<b><i>72</i></b>
Самостоятельная работа	<b><i>18</i></b>
Консультации	<b><i>6</i></b>
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	<b><i>6</i></b>





## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 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>	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 дисциплинам	2	
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР10-ЛР-15
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
<b>Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР10-ЛР-15
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.		
<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР10-ЛР-15
	1. 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.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	6	
	1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	
	2. Качество услуги: принципы оценки.	2	
	3. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>		<b>94</b>	
<b>Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР10-ЛР-15
	1. 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</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 4.2.
	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы	2	ЛР10-ЛР-15

<b>методологические основы управления</b>	управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. Внутренняя среда гостиничного предприятия.		
<b>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>26</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. ЛР10-ЛР-15
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	
	2. 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	
	3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.	2	
	4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. Должностная инструкция как инструмент управления.	2	
	5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.	2	
	6. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.	2	
	7. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуры различных служб гостиницы и их взаимосвязь.	2	
	8. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2	
	9. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.	2	
	10. Содержательные теории мотивации Маслоу, К. Альдерфера. Двухфакторная теория Герцберга	2	
	11. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания Врума, теория справедливости Адамса, комплексная теория Портера-Лоулера	2	
	12. 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	2	

	лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива		
	13.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	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>24</b>	
	1.Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.	2	
	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.	2	
	2.Построение дерева целей.	2	
	3.Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
	4.Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
	5.Составление графиков выхода на работу	2	
	6.Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы.	2	
	7.Разработка заданной организационной структуры гостиницы.	2	
	8.Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	2	
	9. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия, и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	10. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	11. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса.	2	
	12.Оценка эффективности работы службы.	2	
<b>Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР10-ЛР-15
	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Инструктаж подчиненных в гостинице как метод управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа	2	

<b>гостиницы</b>	2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства	2	
	3. Современный менеджер: личностные и лидерские качества успешного руководителя.	2	
	4. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	2	
	5. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>6</b>	
	1. Решение ситуационных задач на определение применяемых стилей управления. способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.	4	
	2. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 1 ЛР10-ЛР-15
	1. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческому решению. 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	
	2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс.	2	
	3. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения.	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>10</b>	
	1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.	4	
	2. Распознавание проблемы в профессиональном контексте и ее анализ; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)	4	
	3. Деловая игра «Производственное совещание»	2	
<b>Тема 2.6. Управление организационным поведением</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР10-ЛР-15
	1. 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.	2	

	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.	2	
	3.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения вконфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса.	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>8</b>	
	1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	2	
	2.Методы предупреждениястрессовых ситуаций	2	
	3.Решение ситуационных задач по определению стиля поведения в заданной конфликтной ситуации и определение эффективности путей предупреждения стрессовых ситуаций.	4	
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>		<b>40</b>	
<b>Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР10-ЛР-15
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. <b>Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.</b> Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	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>Тематика практических занятий</b>	2	
	1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.		
	2.Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2	
<b>Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ПК 1.2., ПК2.2. ПК 3.2., ПК 4.2. ОК 04 ЛР10-ЛР-15
	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	2	
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональнойпригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть	2	

	кадров.		
	<b>Тематика практических занятий</b>		
	1.Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	<b>4</b>	
	2.Деловая игра «Отборочное собеседование».		
<b>Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1. ЛР10-ЛР-15
	1.Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2	
	2 Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2	
	3.Профессиональная ориентация. Формы профессиональной ориентации.	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
<b>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3. ЛР10-ЛР-15
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.	2	
	2 Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.	2	
	3 Отзыв-характеристика для аттестационной комиссии на сотрудника службы гостиницы	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
<b>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР10-ЛР-15
	1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе Принципы формирования кадрового резерва	2	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>6</b>	
	1. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.	2	
	2.Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций	4	
<b>Объем образовательной программы:</b>		<b>182</b>	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>18</b>	
<b>Консультации</b>		<b>6</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>6</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

#### 4.1. 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:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средства обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование.

#### 4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### 4.2.1. Печатные издания

##### Основные источники

1. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491815>
2. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491117>
3. 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, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340>

##### Дополнительные источники

1. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490072> (дата обращения: 25.02.2022).
2. Мардас, А. Н. Основы менеджмента. Практический курс : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 175 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08328-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492505>
3. Мехтиханова, Н. Н. Управление персоналом: психологическая оценка персонала : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Н. Мехтиханова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 195 с. — (Профессиональное образование).



образование). — ISBN 978-5-534-13047-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495336>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Итоговой формой контроля является: экзамен.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</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 самообразования; психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; правила поведения в конфликтных ситуациях; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг	Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов	Тестирование Устный опрос
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b> 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;	Оценка процесса Оценка результатов  Экспертная оценка выполнения ситуационных задач	Оценка результатов выполнения практической работы

<p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы</p>		
--	--	--

### Контроль и оценка результатов освоения личностных результатов

<p>ЛР10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p>	<p>Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; - проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности. Демонстрация интереса к будущей профессии;</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы Творческие проекты Участие в коллективных мероприятиях, проводимых на различных уровнях. Участие в волонтерском движении Участие в конкурсах профессионального мастерства</p>
<p>ЛР11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p>	<p>Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; Участие в исследовательской и проектной работе;</p>	
<p>ЛР12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового</p>	<p>Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных</p>	

содержания.	неделях; Проявление	
ЛР13. Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.	мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо отечества; Оценка собственного продвижения, личностного развития; Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;	
ЛР14. Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектномыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость		
ЛР15. Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.		

--	--	--