

ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2020

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе разработана на основе федерального государственного стандарта по специальности среднего профессионального образования по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: Торопова Н.Ю. преподаватель ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 1 от « 31 » августа 2020г
Председатель Дубицкая /Дубицкая Ю.С./

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
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 03	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; 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 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы 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).
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 стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
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 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 3.3.	контролировать выполнение 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 4.1.	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 4.2.	проводить обучение персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки	164
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	140
в том числе:	
теоретическое обучение	104
лабораторные работы	-
практические занятия	36
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	6
Консультации	12
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Введение	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 дисциплине	1	ОК 01
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		9	
Тема 1.1. История развития гостиничного дела	Содержание учебного материала Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	1	ОК 01
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения	Содержание учебного материала 1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц 2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	2	ОК 01
Тема 1.3. Гостиничные услуги	Содержание учебного материала 1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. 2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	ОК 01 ПК. 1.3. ПК. 3.3. ПК. 4.3.
	Тематика практических занятий Практическая работа 1 Характеристика средств размещения в гостиничной индустрии. Практическая работа 2. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения различных классов	4	
Раздел 2. Система управления средствами размещения		24	
Тема 2.1. Теоретические и методологические	Содержание учебного материала 1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация:	6	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1.

основы управления	понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.		ПК 3.1. ПК 4.1.
	2. Организационная среда. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
Тема 2.2. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент». Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала: функции, контроль. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы		
Тема 2.4. Виды организационных структур управления гостиничными комплексами	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Виды разделение труда (горизонтальное, вертикальное) Организационная структура управления. Задачи, принципы построения организационной структуры. Основные принципы построения организационной структуры. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структуры управления их характеристика, преимущества и недостатки. Дивизионная структура управления, матричная структура управления их характеристика, преимущества и недостатки..		
	Тематика практических занятий	4	
Практическая работа 3. Изучение типов организационных структур, их преимуществ и недостатков и составление схем организационных структур управления Практическая работа 4. Определение потребности службы в материальных ресурсах			
Раздел 3. Система управления персоналом гостиницы		16	

Тема 3.1. Цели, функции и методы управления персоналом	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Взаимодействие подразделений. Методы управления (понятие и характеристика основных методов управления)		
Тема 3.2. Организационная структура гостиницы	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	1. Основные задачи организационной структуры. Разделение на уровни и департаменты. 2. Состав и характеристика департамента номерного фонда, департамента производства питания и напитков, департамента маркетинга и продаж, департамента управления человеческими ресурсами, финансового департамента, инженерной службы, службы 3. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		
Тема 3.3. Кадровое планирование	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	Кадровая политика: понятие, структура. Цель кадрового планирования. Основные направления и виды кадрового планирования		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическая работа 5. Построение организационной структуры департамента в соответствии с поставленными задачами Практическая работа 6. Составление запроса на комплектование штата и определение числа обслуживающего персонала в гостинице.		
Раздел 4. Набор, адаптация и оценка персонала		26	
Тема 4.1. Подбор персонала	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	1. Основные этапы набора кадров. Стратегии набора кадров. Квалификация работника (уровни квалификации) 2. Источники привлечения персонала (внутренние и внешние). Оценка и отбор персонала		
Тема 4.2. Адаптация персонала	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	Адаптация персонала (определение, цели и виды) Оценка уровня подготовленности новичка. Программа адаптации		
Тема 4.3.	Содержание учебного материала	6	ОК 01

Деловая оценка персонала	1. Деловая оценка персонала (определение и цели)	8	ОК 03 ОК 04 ПК 1.3. ПК 2.3. ПК.3.3 ПК 4.3
	2. Аттестация. Отличительные особенности. Процедура аттестации (этапы аттестации). Формы решения аттестационной комиссии. Оценка персонала (основные направления).		
	Тематика практических занятий		
	Практическая работа 7-8. Изучение трудовых действий, умений и знаний (функциональных обязанностей) сотрудников гостиницы Практическая работа 9. Составление и оформление анкеты кандидата на работу Практическая работа 10. Составление оценочного листа менеджера отдела маркетинга		
	Контрольная работа	2	
Раздел 5. Обучение и развитие персонала		18	
Тема 5.1. Обучение персонала	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 2.3. ПК.3.3 ПК 4.3
	1. Основные принципы повышения квалификации. Этапы организации профессионального обучения.		
	2. Методы обучения персонала (деление на группы и виды)		
Тема 5.2. Особенности работы с кадровым резервом	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.3.3 ПК 4.3
	Кадровый резерв. Цели работы с кадровым резервом. Типологии кадрового резерва. Принципы формирования кадрового резерва Этапы работы с кадровым резервом. Программы подготовки кадрового резерва		
Тема 5.3. Виды и этапы карьеры	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.3.3 ПК 4.3
	Карьера (определение, направления). Основные типы карьеры руководителей. Этапы карьеры. Характеристика факторов, сдерживающих развитие карьеры		
Тема 5.4. Управление карьерой	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.3.3 ПК 4.3
	Составные части управления карьерой (планирование, обучение, консультирование и согласование)		
	Тематика практических занятий	8	ПК.3.3 ПК 4.3
	Практическая работа 11. Составление программ обучения сотрудников гостиницы Практическая работа 12-13. Составление плана тренинга Проведение тренингов.		

	Практическая работа 14. Составление плана развития своей карьеры на ближайшие 10 лет.		
Раздел 6. Управление мотивацией персонала гостиницы		24	
Тема 6.1	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1
Основные теории мотивации и их применение в управлении персоналом	Мотивация (определение, виды, основные теоретические подходы к изучению мотивации) Содержательная теория мотивации А. Маслоу. Теория потребностей К. МакКлелланда Теория двух факторов К. Герцберга Процессуальные теории мотивации (теория ожидания В. Врума) Теория справедливости С. Адамса. Теория Л. Портера- Э. Лоулера		
Тема 6.2.	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.1.2 ПК.3.2 ПК.4.2
Материальное и нематериальное стимулирование труда	Стимулирование (определение, общий порядок применения мер поощрения и наказания). Виды стимулирования труда (материальные, нематериальные) Творческие стимулы. Факторы демотивации и рекомендации по их предотвращению.		
Тема 6.3.	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1
Роль корпоративной культуры организации работы и мотивации персонала	Культура, корпоративная культура (определение, цель, функции). Основные аспекты влияния корпоративной культуры на управление персоналом. Свойства корпоративной культуры. Классификация корпоративной культуры. Основные типологии корпоративной культуры. Основные элементы организационной культуры компании.		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическая работа 15. Разработка систем материального стимулирования сотрудников службы номерного фонда гостиницы		
	Практическая работа 16. Проведение анализа основных составляющих корпоративной культуры гостиницы и разработка плана формирования корпоративной культуры в новой гостинице Практическая работа 17. Составление стандартов обслуживания гостиницы.		
Тема 6.4. Контроль	Содержание учебного материала		
	Контроль. Понятие и этапы контроля. Виды контроля. Технология и правила контроля. Виды контроля. Контроль качества предоставления услуг в гостиницах	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.1.3 ПК.2.3 ПК.3.3
Раздел 7. Управление организационным поведением и координация деятельности персонала		22	

Тема 7.1 Характеристика коллектива	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.1.1 ПК.3.1 ПК.4.1
	1.Гостиничное предприятие, как социальный объект. Характеристика формальных и неформальных групп. Основные функции трудового коллектива		
	2.Социально-психологический климат в коллективе. Косвенные признаки оценки атмосферы в рабочем коллективе. Факторы, определяющие эффективность формирования социально-психологического климата в коллективе.		
Тема 7.2. Руководство и лидерство	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.3.1 ПК.4.1
	1. Понятия «руководитель» и «лидер». Теории лидерства. Виды лидерства (формальный, и неформальный) 2. Влияние и власть в организации. Характеристика специальных навыков успешного руководителя. Критерии управленческой эффективности. Самоменеджмент (характеристика, цель)		
Тема 7.3. Управленческие решения и контроль их исполнения	Содержание учебного материала Управленческое решение (определение, виды, требования, предъявляемые к ним; этапы разработки и условия эффективности управленческих решений. Уровни принятия решений.	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.3.1 ПК.4.1
Тема 7.4. Коммуникации и стиль руководства	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК.3.1 ПК.4.1
	1.Обязанности сотрудника (формальные, неформальные). Стили руководства (характеристика) 2.Коммуникация (определение, типы коммуникаций) Составляющие коммуникационного процесса. Коммуникативный канал, коммуникативная деятельность Управленческая информация и барьеры (определение, классификация). Источники управленческой информации.		
Тема 7.5. Конфликты в коллективе	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 04 ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	Конфликт (определение, стадии развития конфликта, типы конфликтов. Методы управления конфликтом. Стили поведения в конфликтах		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическая работа 18. Анализ практических ситуаций Контрольная работа	2	
Самостоятельная работа		6	
Консультации		12	
Промежуточная аттестация: экзамен		6	
Всего:		164	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Менеджмента и управления персоналом».

Оборудование учебного кабинета:

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы Основная литература

Полевая М.В., Третьякова А.Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, 2017 [Электронный ресурс] - [http:// www.academia-moscow.ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

Дополнительная литература

Драчева Е.Л. Менеджмент: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304 с.

Кузнецов Ю.В. Менеджмент. Практикум: учеб. пособие для СПО / под редакцией Ю.В. Кузнецова. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 246 с.

Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Усов В.В.- 15-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018.- 432 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>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;</p> <p>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</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <p>-письменного/устного опроса;</p> <p>- практических работ</p> <p>-тестирования;</p> <p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме экзамена в виде:</p> <p>-письменных/ устных ответов</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</p> <p>составить план действия;</p> <p>определить необходимые ресурсы;</p> <p>выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>планировать потребности в</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки,</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>- экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене</p>

<p>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>	<p>самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	
--	--	--