

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина

Протокол № 12 от «20» 05 2021 г.

Директор ГБПОУ КК АМТТ

 для А.Л. Пелих
«28» 05 2021 г.



Рассмотрена

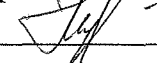
на заседании педагогического совета

протокол № 9 от 28.05.2021г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям **43.02.14 Гостиничное дело** среднего профессионального образования / **43.00.00 Сервис и туризм**, утвержденного приказом МОН РФ от 9 декабря 2016 г № 1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный № 44974 от 26 декабря 2016 г)


Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее - ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:

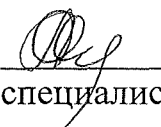


Турилина Н.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:



Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Алхазова О.О., директор ТА «4 сезона», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1 ПАСПОРТ 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 по специальности СПО 43.02.14/ 43.00.00 Сервис и туризм.

Данная рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и профессиональной подготовки кадров по профилю основных образовательных программ техникума, а так же в профессиональной подготовке по профессии 11695 Горничная, 25627 Портье.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

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

Код ПК, ОК, ЛР ¹	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 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	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 3.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы

¹ Приводятся только коды компетенций общих и профессиональных, которые необходимы для освоения данной дисциплины; также приводятся коды личностных результатов реализации программы воспитания и с учетом особенностей профессии/специальности в соответствии с ОПОП.

	ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	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 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 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	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

	предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	
ЛР 12	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	

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной нагрузки 100 часов, в том числе:

- учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем 100 часов, включая:

нагрузку на дисциплину 100 часов;

консультации - 0 часов;

промежуточную аттестацию – 1 час,

- самостоятельная работа обучающихся -0 часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Образовательная нагрузка (всего)	<i>100</i>
Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего)	<i>100</i>
Всего учебных занятий	<i>100</i>
в том числе:	
в форме практической подготовки	<i>54</i>
лабораторные занятия	
практические занятия	<i>54</i>
контрольные работы	<i>6</i>
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Консультации	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	<i>1</i>
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	

2.2 Тематический план и содержание 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
Введение. Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	1. 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 дисциплин. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. 2. Контрольная работа (входной контроль)	4	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала 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.	2	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	4	1.2. 2.2. 3.2. 4.2.
	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.		
	Тематика практических занятий	4	
	1 Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения. 2 Построение и анализ организационной структуры управления		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала 1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала	4	ПК 4.2.

<p>Теоретические и методологические основы управления</p>	<p>1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.</p> <p>2. 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</p>		
<p>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>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. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале. 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. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.</p> <p>2. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.</p>	<p>6</p>	<p>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.</p>

	<p>3. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива 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</p>		
	Тематика практических занятий	22	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. 2. Построение дерева целей. 3. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы 4. Составление графиков выхода на работу 5. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. 6. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. 7. Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами 8. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду 9. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия 10. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. 11. Оценка эффективности работы службы. 		
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Содержание учебного материала		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Контрольная работа (оперативный контроль) 2. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. 	6	ПК 3.2. ПК 4.2.

	<p>3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.</p> <p>Тематика практических занятий</p> <p>1. Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.</p> <p>2. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников</p>	4	
<p>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1.Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности). Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.</p> <p>2. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.</p>	4	ОК 1
	<p>Тематика практических занятий</p> <p>1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)</p>	4	
	<p>2. Деловая игра «Производственное совещание»</p>	2	
	<p>Содержание учебного материала</p> <p>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</p>	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04
<p>Тема 2.6. Управление организационным поведением</p>			

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

	Тематика практических занятий	4	
	1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. 2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1.
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	2	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. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала	3	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. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. 2. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва		
	Тематика практических занятий	4	
	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. 2. Анализ конкретных ситуаций		
	Дифференцированный зачет	1	
Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)		*	
Всего учебных занятий		100	
Консультации		*	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		1	
Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем		100	

Самостоятельная работа обучающихся(всего)	*	
Обязательная нагрузка (всего):	100	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- раздаточный материал для выполнения практических работ.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа проектор;
- интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Менеджмент: учебник., Казначевская Г.Б. – М.: КноРус, 2021 г.
2. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе., Полевая М.В., Третьякова А.Н.: учебник для студентов учреждений СПО, М.: ИЦ «Академия», 2017
3. Управление структурным подразделением организации + Приложение: Тесты: учебник., Грибов В.Д. – М.: КноРус, 2021 г

Дополнительные источники:

1. Менеджмент., Драчева Е.Л., Юликов Л.И.: учебник для СПО, 17-е изд., стер., М. ИЦ «Академия», 2017
2. Менеджмент. Практикум., Драчева Е.Л., Юликов Л.И.: учебное пособие для СПО, 6-е изд., стер., М.: ИЦ «Академия», 2017
3. Управление персоналом., Базаров Т.Ю.: учебник для СПО, 14-е изд., стер., М.: ИЦ «Академия», 2017
4. Менеджмент., Казначевская Г.Б.: учебник, М.:Кнорус, 2016

Электронные ресурсы:

1. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, Москва, Академия, 2020 (www.academia-moscow.ru)
2. Драчева Е.Л. Менеджмент. учебник, Москва, Академия. 2020 (www.academia-moscow.ru)

Журналы:

- Журнал « Российский журнал менеджмента»2016
Журнал « Российский журнал менеджмента»2017
Журнал « Российский журнал менеджмента»2018
Журнал « Российский журнал менеджмента»2019

3.3 Требования к организации образовательного процесса

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 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	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 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 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 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;

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным и программным обеспечением.

В усвоении содержания дисциплины используются лекционные, практические занятия, информационно-коммуникационные технологии, метод проектов, игровые, практикоориентированные технологии.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

Освоению данной дисциплины предшествует изучение дисциплин общеобразовательного, гуманитарного и социально - экономического, профессионального циклов учебного плана: ОП.04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03.Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения – это формулировки того, что именно должен знать, понимать и/или в состоянии продемонстрировать обучающийся по окончании программы обучения.

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

Результаты обучения²	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; 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>Характеристики демонстрируемых знаний</p> <p>75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>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</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

<p>коллектива и команды; 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>		
---	--	--

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Турилиной Н.С.

Рабочая программа профессионального модуля ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: возможные траектории профессионального развития и самообразования; психология коллектива; выстраивание траектории профессионального и личностного развития; организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами .

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей менеджмента гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных управлению персоналом.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент:

Директор
ИП Алхазова О.О.
квалификация по диплому
«Специалист по сервису и туризму»



Алхазова О.О.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Турилиной Н.С.

Рабочая программа профессионального модуля ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: возможные траектории профессионального развития и самообразования; психология коллектива; выстраивание траектории профессионального и личностного развития; организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей менеджмента гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных управлению персоналом.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент:

Директор ТА «Mango»
квалификация «бакалавр»
по направлению подготовки «Туризм»



Макеева В.Н.