

Департамент образования и науки Костромской области  
областное государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Костромской торгово-экономический колледж»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


### ОП. 01. МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ

РАССМОТРЕНО

Методическим советом ОГБПОУ «КТЭК»

Протокол № 8 от 12.05.2023 г.

Председатель МС

 Петропавловская Я. А.

Одобрена цикловой методической  
комиссией торгово-юридических  
дисциплин

Протокол № 9 от 16.05.2023 г.

Председатель:  Журба Н.Н.

РАССМОТРЕНО

Педагогическим советом ОГБПОУ «КТЭК»

Протокол № 7 от 19.05.2023 г.

Приказ ОГБПОУ «КТЭК» от 24.05.2023 г.

№ 186 /п

Рабочая программа разработана на основе  
актуализированного Федерального  
Государственного образовательного стандарта  
(ФГОС) по специальностям среднего  
профессионального образования (СПО)  
укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Зам. директора  А.А. Смирнова

2023 г.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552

Организация-разработчик: ОГБПОУ «Костромской торгово-экономический колледж»

Автор: Рагожник Ф. А., преподаватель

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ</b>	<b>17</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>18</b>
<b>5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ</b>	<b>22</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины **Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе** является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина **Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе** относится к общепрофессиональному циклу.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;
- использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы;
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
- принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления;
- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале;
- осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии;
- планирование работы основных служб гостиничного предприятия;
- основные организационные структуры управления;
- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- сущность и виды мотивации персонала гостиницы;
- систему методов управления;
- понятие управленческих решений, их классификацию;
- этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства;
- источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице;
- актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы;
- сущность коммуникативности и управленческого общения.

В результате изучения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:  
Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках дисциплины

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Перечень профессиональных компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины

<b>Код</b>	<b>Наименование профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 1</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
<b>ВД 2</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</b>
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<b>ВД 3</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
<b>ВД 4</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>
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.

Перечень личностных компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины:

Код	Наименование личностных компетенций
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 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 сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 13	Принимающий цели и задачи научно-технологического, информационного, экономического развития России, готовый работать на их достижение; самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.
ЛР 14	Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных; стремящийся к формированию в сетевой среде личного и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 15	Проявляющий эмоциональную устойчивость и способность её регулировать; демонстрирующий способность к стрессоустойчивости, умение работать в режиме многозадачности.
ЛР 16	Открытый текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий; демонстрирующий способность к коммуникационной активности в профессиональной сфере и эффективному поведению на рынке труда.
ЛР 17	Проявляющий умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, а также способность к самообучению; признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся на меняющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием.
ЛР 18	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, 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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>175</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>175</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	115
практические занятия	60
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта и экзамена	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП 01.МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
<b>Тема 1.</b> <b>Сущность и характерные черты современного менеджмента. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	1, 2	ОК 01 - ОК 05, ЛР 2, 9, 13-18
	Менеджмент как наука управления. Содержание понятия «менеджмент» и «управление». Виды управленческой деятельности. Субъект и объект управления, связь.	6		
	Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (в сфере гостиничного сервиса). Сущность работы руководителя (менеджера) в индустрии гостеприимства			
	Формирование менеджмента как науки управления в 20 веке. Основные школы. Школа научного менеджмента (тейлоризм). Классическая (административная) школа управления. Вклад А. Файоля, его принципы управления. Школы человеческих отношений и поведенческих наук, количественных методов. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный, ситуационный.			
	Национальные особенности менеджмента. Японская модель менеджмента, сущность. Американская модель менеджмента, особенности управления производством, персоналом, кадровая политика. Современный российский менеджмент.			
	<b>Практические занятия.</b>		4	
	Практическое занятие 1. Исследование этапов развития менеджмента. Сравнительный анализ школ управления, анализ принципов управления.			
Практическое занятие 2. Анализ зарубежного опыта менеджмента.				
<b>Тема 2.</b> <b>Организация как объект менеджмента. Внешняя и внутренняя среда организации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	1,2	
	Организация как объект менеджмента. Понятие организации, ее признаки. Ресурсы организации и их характеристика. Жизненный цикл организации. Характеристика этапов (на примере конкретной фирмы города).	10		
Понятие внешней среды организации. Характеристика факторов среды прямого воздействия. Факторы косвенного влияния: экономические, политические, научно-технический прогресс, социокультурные факторы и международные события.				



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
	Понятие внутренней среды организации. Понятие задачи, виды задач. Значение организационной структуры. Технология как внутренний фактор развития организации. Человек - основной фактор внутри организации. Цель - важная характеристика менеджмента. Виды целей, понятие «дерево целей», управление по целям.	2	3	ОК 01. - ОК 05. ОК 11, ПК 2.2 – ПК 4.2. ЛР 2, 9, 13-18
	Значение анализа внешней и внутренней среды организации. Анализ факторов прямого окружения. Анализ внешней среды косвенного окружения. Оценка сильных и слабых сторон компании, внешних возможностей и угроз.			
	<b>Практические занятия.</b>			
	Практическое занятие 3. Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия. Методика SWOT- анализа.			
Тема 3. Цикл менеджмента. Планирование как функция менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	1, 2	ОК 01. - ОК 05 ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ПК 4.2. ЛР 2, 9, 13-18
	Понятие цикла менеджмента (управленческий цикл). Особенности общих функций управления в гостиничном сервисе. Общие функции управления: планирование, организация, координация, мотивация, контроль, их характеристика; связующие процессы: коммуникации и принятие решения как необходимые условия процесса управления.	6		
	Планирование на предприятии как фактор успеха в конкурентной борьбе. Особенности планирования деятельности гостиниц. Процесс планирования, характеристика этапов. Общие правила эффективного планирования. Принципы планирования. Виды планирования. Роль менеджера в реализации текущих планов.	4		
	Сущность стратегического планирования, Процесс стратегического планирования, характеристика этапов. Видение, миссия и цели организации. Предназначение миссии. Требования к разработке миссии организации.			
	Понятие стратегии. Общий обзор стратегий. Понятие конкурентного преимущества (превосходства), характеристика стратегии достижения конкурентных преимуществ. Стратегии поведения в конкурентной среде (позиция лидера на рынке; позиция бросающего вызов рыночному окружению; позиция последователя; позиция знающего свое место на рынке). Понятие портфельных стратегий.			
	<b>Практические занятия.</b>			
	Практическое занятие 4. Разработка краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов своей работы, работы руководителя подразделения гостиницы	3		
	Практическое занятие 5. Работа в команде. Разработка миссии предприятия. Построение «дерева целей».			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
Тема 4. Организация как функция менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	1,2	ОК 01. -ОК 04, ПК 2.2 - ПК 4.2. ЛР 2, 9, 13-18
	Сущность и содержание функции организации. Организация работы предприятия. Понятие организационных структур управления. Звенья и уровни организационной структуры. Линейная, штабная, функциональная, матричные организационные структуры управления.	6		
	Понятие и сущность делегирования. Роль руководителя в делегировании. Правила делегирования. Основные причины невыполнения порученных заданий. Понятие полномочий. Сущность термина «ответственность», зоны ответственности (ответственность руководителя, ответственность исполнителя), управление ответственностью, причины безответственности.	2		
	<b>Практические занятия.</b> Практическое занятие 6. Анализ достоинств и недостатков организационных структур управления организаций различных организационно-правовых форм. Разработка структуры управления гостиницы			
Тема 5. Мотивация как функция менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2	ОК 01. - ОК.5, ОК 09. - ОК 11. ОК 10. ПК 2.2, ПК 2.4 ЛР 2, 9, 13-18
	Мотивирование персонала к успешной работе. Мотивация как функция управления, задачи мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации, их характеристики.	6		
	Система мотивации труда персонала индустрии гостеприимства. Материальное стимулирование персонала. Виды и формы нематериального стимулирования работников.	2		
	Обзор внутренних нормативных документов по системе мотивации и стимулирования персонала. Основные ошибки мотивации. Мотивирующие и демотивирующие факторы.			
	<b>Практические занятия.</b> Практическое занятие 7. Разработка системы мотивации для работников гостиничного предприятия.	3		
Тема 6. Контроль как функция управления	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	2	ОК 09. - ОК 11. ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3 ЛР 2, 9, 13-18
	Сущность и необходимость контроля. Функции и задачи контроля. Основные принципы контроля. Этапы контроля. Характеристика этапов контроля.	4		
	Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Роль внешнего контроля. Значение внутреннего контроля. Требования к эффективному контролю. Поведенческие ошибки контроля. Особенности контроля персонала гостиничного сервиса.	2		
	<b>Практические занятия.</b> Практическое занятие 8. Выработка стандартов и критериев контроля для обучающихся. Анализ ошибок контроля		3	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
Тема 7. Система методов управления. Власть и стили руководства.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	1,2	ОК 01- ОК 05. ПК 2.2, ПК 4.2 ЛР 2, 9, 13-18
	Методы управления: понятие, сущность, значение. Классификация. Экономические методы управления, краткий обзор. Административно-правовые методы менеджмента: понятие, сущность, значение, краткий обзор	8		
	Социально-психологические методы управления, их роль в управлении неформальными группами, для преодоления конфликтов. Основные методы социально-психологического исследования.			
	Понятие власти. Виды власти. Понятие о харизме и ее основных формах. Характеристика законной власти. Сильные и слабые стороны различных форм власти. Последствия неограниченной власти.			
	Природа и понятие лидерства. Качества лидера.			
	Понятие о стиле руководства. Характеристика авторитарного, демократического, либерального стилей руководства. Определение стиля по «Решетке менеджмента».			
	<b>Практические занятия.</b>	4	3	
	Практическое занятие 9. Формирование навыков организовывать собственную деятельность, быть лидером. Диагностика лидерских качеств студента. Практическое занятие 10. Определение стиля руководства на основе практических заданий.			
Тема 8. Технология принятия управленческих решений	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	1	ОК 01- ОК.05, ОК 11, ПК 2.2, ПК 4.2 ЛР 2, 9, 13-18
	Понятие управленческого решения. Проблемы как предпосылки принятия управленческих решений. Принципы и правила принятия управленческих решений. Уровни принятия управленческих решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный. Требования, предъявляемые к решениям.	6		
	Этапы процесса принятия решений: диагностика проблемы (оценка ситуации), формулировка ограничений и критериев принятия решений (подготовка информационного материала), определение альтернатив (выработка вариантов решения), оценка альтернатив, выбор альтернативы, реализация решений, контроль выполнения решений. Ответственность руководителя.			
	Методы разработки и принятия управленческого решения. Методы ситуационного анализа: пошаговый разбор ситуации (кейс-метод), метод «мозговой атаки», метод «контрольных вопросов». Основы методов прогнозирования.			
	<b>Практические занятия.</b>	2	3	
Практическое занятие 11. Разработка управленческого решения и его принятие. Деловая игра				

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
Тема 9. Роль коммуникаций в системе управления	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	1,2	ОК 01-ОК.05 ЛР 2, 9, 13-18
	Коммуникации в профессиональной деятельности руководителя. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, горизонтальные, вертикальные. Процесс коммуникации и его элементы: отправитель, сообщение, канал связи, получатель. Коммуникационная сеть. Типы сетей.	6		
	Значение информации, требования к информации. Значение защиты внутренней информации фирмы (документы, коммерческая тайна и др.).			
	Управленческое общение Индивидуальное деловое общение. Деловые беседы и встречи, их цели, подготовка и проведение. Правила подготовки и проведения деловой беседы.			
	Коммуникативные уловки и манипуляции. Механизм нейтрализации манипуляций в общении. Искусство комплиментов в деловом общении.			
	<b>Практические занятия.</b>	4	3	
	Практическое занятие 12. Подготовка и проведение деловой беседы. Отработка приемов управления вниманием. Оценка своей способности слушать собеседника. Изучение правил проведения беседы с подчиненным.			
Практическое занятие 13. Анализ коллектива и его особенностей. Выявление типа собеседника, изучение характеристик разных типов личности.				
Тема 10. Управление конфликтами и стрессами	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	1,2	ОК 01-ОК.05 ЛР 2, 9, 13-18
	Понятие о конфликте. Источники и причины конфликтов. Виды конфликтов. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. Конфликты в коллективе, причины деловых (профессиональных) конфликтов.	6		
	Поведение личности в конфликте. Методы управления конфликтами. Позитивные и негативные последствия конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликтов. Предупреждение конфликтов в организациях.			
	Профессиональный стресс. Психологический и физиологический стресс. Способы предупреждения стресса. Методы психологической саморегуляции и управление стрессом: базовые техники и вспомогательные средства.			
	Формирование навыков управлять собой в конфликтной ситуации. Определение уровня конфликтности личности и ее стрессоустойчивости. Тестовый опрос на конфликтность.			
	Типология конфликтных личностей. Типы аномальных работников: ленивые, злые, беспомощные, эмоциональные. Решение ситуационных задач.			
	<b>Практические занятия.</b>	4	3	
Практическое занятие 14. Анализ характеров конфликтных личностей				

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
	Практическое занятие 15. Анализ конфликтных ситуаций в сфере гостеприимства и разработка методов их устранения и предотвращения.			
<b>Тема 11.</b> Сущность, цели и задачи управления персоналом гостиничного предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>		ОК 01-ОК.05 ЛР 2, 9, 13-18
	Особенности управления персоналом в рыночных условиях. Основные этапы развития теории и практики управления персоналом.	6	1,2	
	Рынок труда. Понятие занятости населения и безработицы. Виды безработицы: фрикционная, институциональная, вынужденная. Виды вынужденной безработицы: технологическая, структурная, экономическая, маргинальная, молодежная. Уровень безработицы.			
	Персонал организации и его характеристики. Персонал гостиницы. Принципы и методы управления персоналом. Функции топ-менеджера гостиницы.			
	<b>Практические занятия.</b>	4	3	
	Практическое занятие 16. Анализ и характеристика управленческого персонала организации.			
<b>Тема 12.</b> Организация работы персонала современного гостиничного предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>		ОК 01 - ОК 10. ПК 2.2, ПК 4.2  ЛР 2, 9, 13-18
	Служба управления персоналом (СУП), основные задачи, цели и функции. Документационное обеспечение, внутрифирменные нормативно-методические документы.	6	2	
	Понятие кадровой политики организации, цели и задачи, принципы. Роль кадровой политики в общей системе управления организацией. Краткая характеристика кадровой политики организации: пассивная, реактивная, активная, превентивная. Открытая и закрытая кадровая политика. Содержание и сущность стратегии управления персоналом.			
	Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Анализ корпоративной культуры гостиничных предприятий.			
	<b>Практические занятия.</b>	6	3	
	Практическое занятие 18. Приобретение практических навыков изучения и анализа внутрифирменных нормативно-методических документов, содержащих правовые условия для управления персоналом в организациях гостиничного типа. Трудовой контракт.			
Практическое занятие 19. Приобретение практических навыков изучения и анализа внутрифирменных нормативно-методических документов. Должностная инструкция сотрудника.				
Практическое занятие 20. Работа в команде. Анализ корпоративного кодекса в гостинице.				

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
<b>Тема 13.</b> Сущность и задачи кадрового планирования персонала в гостинице	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	2	ОК 01 - ОК.05 ОК 09 - ОК 10. ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 2, 9, 13-18
	Сущность кадрового планирования на предприятии. Кадровое планирование: цели и задачи. Этапы кадрового планирования. Индивидуальное и коллективное планирование персонала.	4		
	Определение потребности в персонале. Понятие качественной и количественной потребности в персонале. Особенности кадрового планирования в гостинице.	2	3	
	<b>Практические занятия.</b>			
	Практическое занятие 21. Определение потребности в персонале. Создание «идеального портрета» желаемого работника, профессиограммы.			
<b>Тема 14.</b> Технологии отбора и найма персонала в современной гостинице	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	1,2	ОК 01 - ОК 05. ПК 2.2, ПК 4.2 ЛР 2, 9, 13-18
	Технология приема кадров на работу. Сущность найма на работу. Внешние и внутренний источники пополнения кадров. Преимущества и недостатки. Критерии отбора.	10		
	Процесс набора и отбора кадров. Характеристика этапов отбора и найма персонала. Затраты на подбор и отбор персонала.			
	Процесс отбора кадров. Заочный этап отбора. Анализ документов кандидата на вакантную должность. Резюме. Особенности содержания резюме. Ошибки кандидатов. Особенности заполнения анкеты. Анализ анкетных данных.			
	Процесс отбора кандидатов: предварительное отборочное собеседование. Виды собеседования: структурированное, неструктурированное, смешанное. Подготовка собеседования. Фазы собеседования. Основные правила проведения собеседования.			
	Ошибки менеджера при проведении собеседования, тестирование, проверка рекомендаций и послужного списка, оценка состояния здоровья, принятие решения о приеме. Проверка профессиональных и личностных качеств кандидата. Подбор тестов. Процедура тестирования, оценка результатов тестирования. Найм персонала			
	<b>Практические занятия.</b>	6	3	
	Практическое занятие 22. Отработка навыков анализа объявлений о приеме на работу. Разработка объявления о приеме на работу.			
	Практическое занятие 23. Изучение методов набора и отбора кандидатов. Подготовка резюме. Анализ резюме. Рекомендации в поиске работы.			
Практическое занятие 24. Отработка навыков собеседования при найме на работу. Деловая игра «Предварительное собеседование при трудоустройстве». Выбор кандидата.				

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
<b>Тема 15.</b> <b>Содержание процесса адаптации, личность в коллективе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	1,2	ОК 01. - ОК 05.  ЛР 2, 9, 13-18
	<p>Сущность и необходимость трудовой адаптации. Адаптация работника: понятие, задачи. Первичная и вторичная адаптация. Производственная и внепроизводственная адаптация. Характеристика видов производственной адаптации. Управление трудовой адаптацией. Особенности адаптации молодых работников. Наставничество: сущность, значение, трудности в процессе внедрения системы наставничества.</p>	10		
	<p>Социальная адаптация личности в коллективе. Трудовой коллектив как совокупность формальных и неформальных групп. Социально-психологический климат в коллективе и его оценка.</p>			
	<p>Личность в коллективе. Индивидуально-технологические особенности личности, 4 вида темперамента: сангвинический, холерический, флегматический, меланхолический. 9 видов характера, правила работы с ними.</p>			
	<p>Групповая динамика. Причины вступления в неформальную группу. Этапы развития формальных и неформальных групп.</p>			
	<p>Распределение ролей в группе. Факторы эффективности совместной групповой деятельности. Управление формальными и неформальными группами.</p>			
	<p>Проблемные сотрудники (конфликтные личности), правила работы с ними.</p>			
	<p><b>Практические занятия.</b></p>	6	3	
	<p>Практическое занятие 25. Анализ процесса адаптации работника в организации. Разработка программы адаптации гостиничного предприятия</p>			
<p>Практическое занятие 26. Отработка навыков анализа видов характера, изучение правил работы с разными людьми. Проблемные сотрудники (конфликтные личности), правила работы с ними.</p>				
<p>Практическое занятие 27. Отработка методики оценки ролей в команде. Распределение ролей в группе. Факторы эффективности групповой деятельности.</p>				
<b>Тема 16.</b> <b>Оценка и аттестация в системе управления персоналом гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>		ОК 01. - ОК 11. ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3  ЛР 2, 9, 13-18
	<p>Роль оценки персонала для эффективной работы сотрудника, структурного подразделения, кадровой службы. Этапы проведения оценки персонала.</p> <p>Методы проведения оценки персонала: описательный, ранжирования, свободного или принудительного выбора, коэффициентный. Разработка оценочной технологии. Критерии оценки сотрудников. Обязательные условия эффективной процедуры оценки результатов труда (четкие "стандарты", достоверность информации, документирование и др.).</p>	8		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	ОК, ПК, ЛР
	Аттестация сотрудников: цели, задачи, принципы. Центры оценки персонала. Сертификация сотрудника. Проблемы оценки персонала и их преодоление. Роль оценки персонала. Юридические и этические проблемы оценки персонала.			
	<b>Практические занятия.</b>			
	Практическое занятие 28. Анализ процедуры оценки и аттестации персонала в гостинице. Разработка критериев оценивания сотрудников различных служб гостиницы.	2	3	
Тема 17. Профессиональное обучение и развитие персонала гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>11</b>	1,2	ОК.02-ОК.05, ОК 11, ПК 1.3, ПК 3.1, ПК 4.1, ПК 4.3  ЛР 2, 9, 13-18
	Планирование деловой карьеры. Карьера: понятие и концепция развития. Условия развития карьеры. Этапы развития карьеры: обучение профессии, включение в трудовую деятельность, достижение первых профессиональных результатов, профессионализм, первое подведение итогов и переоценка ценностей, мастерство.	7		
	Четыре модели карьеры: «трамплин», «лестница», «змея», «перепутье», их характеристика. Цели карьеры. Процесс планирования карьеры. Американская и японская модели построения карьеры. Организация работы по планированию и реализации карьеры работников.			
	Повышение квалификации. Стажировки и образовательные тренинговые программы. Планирование и подготовка резерва руководителей. Развитие управленческих навыков.			
	Формирование кадрового резерва. Критерии отбора работников в резерв кадров. Этапы формирования кадрового резерва.			
	Совершенствование организации труда. Текучесть кадров, анализ мотивов текучести. Оценка эффективности управления персоналом.			
	<b>Практические занятия</b>			
	Практическое занятие 29. Анализ моделей карьеры. Планирование собственной карьеры.			
Практическое занятие 30. Анализ системы обучения и развития персонала в гостинице. Сравнительная характеристика основных форм обучения персонала в гостинице.		4	3	
<b>Всего:</b>		<b>175</b>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



# 1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

## 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

-рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-методической документации, библиотечный фонд колледжа;

Наглядные пособия: раздаточный материал к практическим занятиям, видеотека по курсу, программное обеспечение.

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет, мультимедиапроектор.

## 3.2. Информационное обеспечение обучения

### Основные источники

1. Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник.- 3-е изд.- М.: Проспект,2019, -504 с.
- 2.Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. -4-е изд., перераб. и доп. - М.: Экономистъ, 2019. - 670 с.
- 3.Драчева Е. Л., Юликов Л. И. Менеджмент: Учебник, 10-е изд.-М.: Академия, 2019.- 288с

### Электронные ресурсы

1. Менеджмент: учебник для СПО [Электронный ресурс] /Н. И. Астахова. – М.: Юрайт, 2019. – 422 с. - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

### Интернет-источники

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotelier.pro/>-
2. Центр тестирования и развития. Профорientация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>
3. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dis.ru>
4. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.cfin.ru/>

## 2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения практических занятий и по итогам промежуточной аттестации.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знает:</b>		
-сущность, функции и характерные черты современного менеджмента; - сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ.</li> <li>– владеет программным материалом</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>Экспертная оценка:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- толкования профессиональной терминологии в области менеджмента и управления персоналом;</li> <li>- выполнения тестовых заданий;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- заполнения таблиц;</li> <li>- составления схем.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице;</li> <li>-актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций, связанные с планированием повышения квалификации персонала гостиничного предприятия;</li> <li>- владеет программным материалом</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные организационные структуры управления;</li> <li>- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обосновывает выбор организационной структуры гостиничного предприятия</li> </ul>	
- сущность и виды мотивации персонала гостиницы	-применяет освоенные алгоритмы при разработке мотивационных мероприятий	
- систему методов управления	– знает и характеризует систему методов управления	
-планирование работы основных служб гостиничного предприятия; -источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу	-анализирует рынок труда, выявляет потенциальных кандидатов на вакантные должности в гостинице; - применяет знания при определении качественной и количественной потребности в персонале	
-этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства	- применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ; -владеет программным материалом	
- содержание процесса адаптации в гостинице; -роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеет приемами делового и управленческого общения</li> <li>– знает алгоритм разработки рекомендаций по повышению эффективности работы персонала гостиницы</li> </ul>	
-сущность коммуникативности и управленческого общения	– владеет приемами делового и управленческого общения	

Умеет:		
– применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;	– применяет освоенные алгоритмы при выполнении практических работ; – владеет программным материалом.	Экспертная оценка применения профессиональной терминологии. Наблюдение и экспертная оценка выполнения заданий на практических занятиях
– использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия	– применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций	
– анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы	– составляет организационные структуры управления, выбирает оптимальный вариант в предложенной производственной ситуации	
– проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала	– разрабатывает мотивационные мероприятия для сотрудников гостиницы	
– принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления	– разрабатывает рекомендации по повышению эффективности работы персонала гостиницы. – принимает и реализовывает управленческие решения в производственной ситуации – оценивает деловые и профессиональные качества сотрудников гостиницы	
– планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале	– определяет потребность в персонале – разрабатывает требования к кандидатам на вакантные должности. – проводит собеседование – оформляет резюме, составляет анкету по подбору кадров; – разрабатывает должностные инструкции	
– осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия	– разрабатывает контрольные мероприятия, программу адаптации и план обучения и развития персонала гостиницы; – осуществляет оценку и аттестацию персонала в гостинице	
– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения	– владеет приемами делового и управленческого общения – выбирает оптимальный вариант при принятии и реализации управленческих	

	<p>решений</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивает деловые и профессиональные качества сотрудников гостиницы</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выполняет самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью</li> <li>– ориентируется в современных тенденциях развития индустрии гостеприимства</li> </ul>	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам		<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося</p>
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие		
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами		
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности		
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере		
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.		<p>Наблюдение за поведением обучающихся, взаимоотношениями с другими людьми. Посещаемость учебных занятий и учебная деятельность Выполнение творческих заданий, участие в конкурсах и олимпиадах Освоение дополнительных общеразвивающих программ Показатели рейтинга успеваемости обучающегося Участие обучающихся в различных акциях и мероприятиях, в т. ч. патриотической направленности Участие в беседах профилактического характера Анкетирования и тестирования различного вида</p>
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 сложных или стремительно меняющихся ситуациях.		
ЛР 13 Принимающий цели и задачи научно-технологического, информационного, экономического развития России, готовый работать на их достижение; самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.		

<p>ЛР 14 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных; стремящийся к формированию в сетевой среде личностного и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	<p>Участие в субботниках, генеральных уборках Помощь преподавателю в различных делах</p>
<p>ЛР 15 Проявляющий эмоциональную устойчивость и способность её регулировать; демонстрирующий способность к стрессоустойчивости, умение работать в режиме многозадачности.</p>	<p>Участие в спортивных соревнованиях, посещение спортивных секций Индивидуальные беседы</p>
<p>ЛР 16 Открытый текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий; демонстрирующий способность к коммуникационной активности в профессиональной сфере и эффективному поведению на рынке труда.</p>	
<p>ЛР 17 Проявляющий умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, а также способность к самообучению; признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся на меняющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием.</p>	
<p>ЛР 18 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, 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</p>	

#### **4. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ**

Рабочая программа учебной дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе может быть использована при реализации образовательной программы по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.