

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 28.08.2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Чурбакова Е.В.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа учебной дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552; профессионального стандарта Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015. № N 282 н.; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

Рабочая программа ориентирована на подготовку обучающихся к выполнению требований WorldSkills по компетенции Администрирование отеля.

1.2. Место дисциплины в структуре основной программы

Учебная дисциплина Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи,
- **уметь** выстраивать траектории профессионального и личностного развития,
- **уметь** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами,
- **уметь** планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы,
- **уметь** оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,
- **уметь** оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать,
- **уметь** проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы,
- **уметь** организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных,

- **уметь** проводить обучение, персонала различных служб гостиницы,
- **уметь** контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- **уметь** контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы,
- **уметь** 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,
- **уметь** оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта,
- **знать** алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности,
- **знать** возможные траектории профессионального развития и самообразования,
- **знать** психология коллектива,
- **знать** 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,
- **знать** структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале,
- **знать** структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы,
- **знать** 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),
- **знать** кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу,
- **знать** методику проведения тренингов для персонала,

– **знать** критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей,

– **знать** критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг,

– **знать** принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания,

– **знать** критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
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 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
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.
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.
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
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.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки - 110 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 98 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 2 часа;
- консультации – 4 часа;
- промежуточная аттестация – 6 часов.

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ППСЗ** - не предусмотрено

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки	110
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	98
в том числе:	
практические занятия/лабораторные занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося	2
в том числе:	
рефераты, индивидуальные творческие задания, исследовательская работа, работа с нормативной документацией	2
Консультации	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и (или) практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
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	2	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала		1
	1.	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала		1
	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.	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала		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.	
	Практическое занятие №1 Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		2
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			

Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала		4	ОК 01. - ОК 05.
	1.	Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.		
	2.	Основные аспекты менеджмента. Деятельность менеджера.		
	3.	Специфика менеджмента в России. Особенности современного менеджмента индустрии гостеприимства.		
	4.	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент»		
	5.	Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
	Практическое занятие №2 Эволюция управленческой мысли. История развития менеджмента. Анализ школ управления.			
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала		4	ПК 4.2.
	1.	Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.		
	2.	Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.		
	3.	Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.		
	4.	Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.		
	5.	Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.		
	6.	Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
Практическое занятие № 3 Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия.		2		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала		8	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2., ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1.	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		
	2.	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.		
	3.	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации.		

		Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		
4.		Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.		
5.		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.		
6.		Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
7.		Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.		
8.		Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		
9.		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		
10.		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		
		Практическое занятие №4 Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
		Практическое занятие №5 Составление графиков выхода на работу	1	
		Практическое занятие №6 Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их	2	

	работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)		
	Практическое занятие №7 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	
	Практическое занятие №8 Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
	Практическое занятие №9 Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Содержание учебного материала	6	ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.		
	2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		
	3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.		
	4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		
	Практическое занятие №10 Решение ситуационных задач по стилям управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала	6	ОК 1
	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).		
	2.	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.		
	3.	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.		
		Практическое занятие №11 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)	4	
		Практическое занятие №12 Деловая игра «Производственное совещание»	2	
Тема 2.6. Управление организационным поведением		Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	1.	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.		
	2.	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.		
	3.	Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.		
	4.	Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций		
		Практическое занятие №13	2	

	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)		
	Практическое занятие №14 Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	Практическое занятие №15. Анализ конфликтных ситуаций в сфере гостеприимства и разработка методов их устранения и предотвращения.	2	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	Содержание учебного материала	4	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.		
	2. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.		
	3. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.		
	4. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала.		
	5. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале		
	Практическое занятие №16 Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	4	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.		
	2. Источники и способы привлечения персонала.		
	3. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.		
	4. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
	Практическое занятие №17 Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	1	
	Практическое занятие №18 Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	1	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

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.		
	2.	Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.		
	3.	Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		
	Практическое занятие №19 Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		2	
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала		6	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1.	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда.		
	2.	Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.		
	3.	Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения..		
	4.	Методика оценки качеств менеджера		
	5.	Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	Практическое занятие №20 Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		2	
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала		2	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		
	Практическое занятие №21 Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		2	
Самостоятельная работа			2	
Консультации			4	
Промежуточная аттестация в форме экзамена			6	
Объем образовательной нагрузки			110	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе.

Оснащение учебного кабинета:

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

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники

1. Дементьева, С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014.
2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2012.
4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2014.
5. под ред. А. А. Федулина. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ;— 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016.
6. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

Дополнительные источники

1. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие. - М.: Магистр: Инфра-М., 2015. - 400 с.
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства = Рекомендовано Ученым советом Института туризма и развития рынка Государственного университета управления в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации" специализации

"Социальнокультурный сервис и туризм" и "Туризм" : Учебное пособие . - М. : ФОРУМ ; : ИНФРА-М, 2011.

3. Кобяк М. В.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Практическое пособие [Электронный ресурс] / СПб:ИЦ "Интермедия", 2014.

4. Репина Е. А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: Академцентр, 2013. - 240 с.- <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=407685>

5. Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Е. В. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб.: Троицкий мост. 2014. – 352

6. Титиевская Е.М.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебнометодический комплект / Е.М. Титиевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. Библиотека Руконт.

7. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02445-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/B67EC470-0D17-4D07-A89E-4A362F88564F#page/1>

8. Гапоненко, А. Л. Менеджмент: учебник и практикум для СПО / А. Л. Гапоненко; отв. ред. А. Л. Гапоненко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/757E0C5A-30E5-4C24-9E4D-7268F7249EAB#page/1>

9. Менеджмент: учебник для СПО / Л. С. Леонтьева [и др.]; под ред. Л. С. Леонтьевой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03718-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/F7927A83-0CEF-4993-8357-4D6E4FD3EE61#page/1>

10. Менеджмент: учебник для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/096F68CC-48CA-45E9-AA44-20D175847AB6#page/1>

11. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для СПО / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общ. ред. Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03680-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E8E2EFB-1214-46B9-8877-5437C9DF510C#page/1>

12. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

02464-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1AF41788-4E77-4C8F-8839-9F947E0A48F1#page/1>

13. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для СПО / Э. М. Коротков. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 640 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9689-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9B2B615E-3CF7-4285-9010-C0CECF045593#page/1>

14. Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / А. В. Тебекин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01546-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E3EAFAA2-0EB6-490F-9472-CD3F7B36DE6B#page/1>

15. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. А. Лапшова [и др.] ; под общ. ред. О. А. Лапшовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/281BCDB2-1AEC-4290-B8B6-79696B6A178E#page/1>

16. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 506 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5348-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E8C0926A-5852-4038-858C-02EE96BDB7BD#page/1>

17. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк ; под ред. А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/50AAFA71-7A67-4E97-883E-5E4C3CC7A0ED#page/1>

18. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов ; под ред. И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1DB19A04-57AD-4F49-AC68-2AFE682B0C39#page/1>

19. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03914-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/A169FF5F-BD1D-46FF-8077-757251119E15#page/1>

20. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 244 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02722-8. <https://www.biblio-online.ru/viewer/B3104709-94D6-436C-9A6B-3C60B6F738C1#page/1>

Интернет ресурсы

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: [http://www.HR – portal.ru](http://www.HR-portal.ru);
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
12. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru
14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru
15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>

20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>

21. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -

22. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

Журналы:

1. ОТЕЛЬ
 2. Гостиничное дело
 3. Гостиницы и рестораны
 4. Пять звезд
 5. Кадровое дело
 6. HRMagazine
 7. Управление персоналом
- Управление человеческим потенциалом

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	ОК 01	решение профессиональных задач
выстраивать траектории профессионального и личностного развития	ОК 3	решение профессиональных задач
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	ОК 4	тестирование
планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	ПК 1.1.	проверка результатов практических работ, решение профессиональных задач
оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием	ПК 3.1.	тестирование

проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,		
оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	ПК 4.1.	тестирование
проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	ПК 1.2.	тестирование
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	ПК 3.2.	тестирование
проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	ПК 4.2.	тестирование
контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	ПК 1.3.	тестирование
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	ПК 2.3.	тестирование
контролировать	ПК 3.3.	тестирование

<p>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;</p>		
<p>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;</p>	<p>ПК 4.3.</p>	<p>тестирование</p>
<p>анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы</p>	<p>ОК.1, ОК.2, ОК.4, ПК.2.2</p>	<p>тестирование</p>
<p>проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала</p>	<p>ОК.4, ПК.1.2</p>	<p>тестирование</p>
<p>принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления</p>		<p>тестирование</p>
<p>учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной</p>		<p>тестирование</p>

индустрии.		
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.1, ПК.1.1,	тестирование
возможные траектории профессионального развития и самообразования	ОК 3	тестирование
психология коллектива;	ОК 4	тестирование
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 1.1.	тестирование
структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	ПК 3.1.	тестирование
структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;	ПК 4.1.	тестирование

функциональные обязанности сотрудников службы;		
правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).	ПК 1.2.	тестирование
кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;	ПК 3.2.	тестирование
методику проведения тренингов для персонала	ПК 4.2.	тестирование
критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;	ПК 1.3.	тестирование
критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг	ПК 2.3.	тестирование
принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы	ПК 3.3.	тестирование

обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;		
критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;	ПК 4.3.	тестирование
функции, сущность и характерные черты современного менеджмента, сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии		тестирование
основные организационные структуры управления, цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы		тестирование
сущность и виды мотивации персонала гостиницы, система методов управления		тестирование
понятие управленческих решений, их классификацию		тестирование
источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу		тестирование
актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы		тестирование