

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
"Нижегородский строительный техникум"

Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в
гостиничном деле

2017 г.

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией

Технология, организация строительного
производства и экономика отрасли

Пр. № 11 от 19.06 2017 года

Председатель ПЦК

Токарев И.И. Токарев И.И.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное
дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки
Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.

Организация-разработчик:

ГБПОУ "Нижегородский строительный техникум"

Разработчик: Сергина Е.И., преподаватель

Рекомендована методическим советом ГБПОУ НСТ

Протокол № 7 от 19.06 2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

1.1. Область применения рабочей программы

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, при повышении квалификации и профессионально переподготовке работников гостиничной индустрии.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» относится к общепрофессиональному циклу базовой части ФГОС СПО по специальности «Гостиничное дело», имеет логическую взаимосвязь с историей, психологией общения, информационно – коммуникационными технологиями, основами маркетинга гостиничных услуг, правовым и документационным обеспечением профессиональной деятельности, экономикой и бухгалтерским учетом гостиничного предприятия, предпринимательской деятельностью в сфере гостиничного бизнеса. Данные учебные дисциплины могут осваиваться параллельно.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 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 потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников	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 службы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами,	структуру службы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1.	оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях
ПК 3.2.	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала службы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников	критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на	принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

	рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	98
<i>Самостоятельная работа</i>	
Объем образовательной программы	98
в том числе:	
теоретическое обучение	64
лабораторные работы (если предусмотрено)	*
практические занятия (если предусмотрено)	34
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
контрольная работа	
<i>Самостоятельная работа</i>	
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</i>	<i>Объем часов</i>	<i>Осваиваемые элементы компетенций</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	
Введение	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 дисциплине	2	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		8	
Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала :	2	
	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:	2	
	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:	4	1.2. 2.2. 3.2. 4.2.
	1. Виды услуг в гостиничном сервисе, 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. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии	Содержание учебного материала:	2	
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления		

гостеприимства	гостиничным предприятием		
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. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.		
	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		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала:	24	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.	12	
	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.		
5. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
6. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.		
7. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		
8. 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		
9. 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		
Тематика практических занятий:	12	
1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы		
2. Составление графиков выхода на работу		
3. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)		
4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала		

	структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду			
	5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия			
	6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.			
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Содержание учебного материала:	10	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.	8		
		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.		
	Тематика практических занятий:			
	1. Решение ситуационных задач на стили 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	Содержание учебного материала:	10	ОК 1	
	1. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования,	6		

управлении	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.		
	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.		
	Тематика практических занятий:	4	
	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)		
Тема 2.6. Управление организационным поведением	2. Деловая игра «Производственное совещание»		
	Содержание учебного материала:	10	
	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.	6	
	2.Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления		ОК 01 ОК 03 ОК 04

	совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.		
	<p>3.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>		
	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:	6	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	<p>1. 1.Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.</p> <p>Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.</p> <p>Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p>	4	
	<p>2. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале</p>		
	Тематика практических занятий:	2	
	<p>1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников</p>		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для	Содержание учебного материала:	8	ПК 1.2., ПК2.2.
	<p>1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и</p>	4	ПК 3.2.,ПК 4.2.

<i>предприятий сферы гостеприимства</i>	найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		ОК 04
	2. 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.		
	Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
<i>Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах</i>	Содержание учебного материала:	4	<i>ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1.</i>
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице	2	
	Испытательный срок.		
	Тематика практических занятий:	2	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
<i>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</i>	Содержание учебного материала:	6	<i>ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.</i>
	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.	4	
	2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	Тематика практических занятий:	2	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
	<i>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</i>	Содержание учебного материала:	
1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и		2	

	построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва		
	Тематика практических занятий:	2	
	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		
<i>Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)</i>		*	
<i>Всего:</i>		98	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет менеджмента и управления персоналом

Столы ученические, стулья ученические,
стол преподавателя, стул преподавателя,
доска, ноутбук, экран, медиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

Основная литература:

1. Дмитриева Н. В. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
2. Зайцева Н. А. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
3. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. — М.: ИЦ «Академия», 2014.
4. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие /Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016.

Интернет-ресурсы

1. [www. garant.ru](http://www.garant.ru)
2. [www. kodeks.ru](http://www.kodeks.ru)
3. [www. znaniyum.com](http://www.znaniyum.com). Электронная библиотечная система.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
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;		

<p>возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>психология коллектива;</p> <p>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;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</p> <p>требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала;</p> <p>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><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</p> <p>составить план действия;</p> <p>определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</p> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников;</p> <p>проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<p>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>		
--	--	--