## Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ**

**НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при**

**ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Северо-Западный институт управления**

**Факультет среднего профессионального образования**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Специальность 43.02.14. Гостиничное дело

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения очная

 Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1547, зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 года, регистрационный № 44936.

Разработчик:

А.Д. Шматко – начальник УМУ СЗИУ РАНХиГС, преподаватель факультета среднего профессионального образования СЗИУ РАНХиГС, кандидат экономических наук.

Рецензент

Бурылов В.С. - заместитель декана ФСПО РАНХиГС, преподаватель, кандидат экономических наук.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 |  |
| 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 |  |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения примерной программы**

Примерная рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. 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 потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы | методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; |
| ПК 3.1. | оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,  | структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;  |
| ПК 4.1. | оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; | структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;  |
| ПК 1.2. | проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; | правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками). |
| ПК 3.2. | организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных; | кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;  |
| ПК 4.2. | проводить обучение, персонала различных служб гостиницы | методику проведения тренингов для персонала  |
| ПК 1.3. | контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы | критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; |
| ПК 2.3. | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы | критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг |
| ПК 3.3. | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; | принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;  |
| ПК 4.3. | оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; | критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;  |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем учебной дисциплины**  | 130 |
| в том числе: |
| теоретическое обучение | 64 |
| практические занятия | 36 |
| консультации | 2 |
| Самостоятельная работа[[1]](#footnote-1) | 22 |
| **Промежуточная аттестация экзамен** | **6** |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Осваиваемые элементы компетенций** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Введение**  | 1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин
 | **2** |  |
| **Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства**  |  |  |
| **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. |
|  | **Самостоятельная работа. Развитие региональной политики гостиничного сервиса.** | **2** |  |
| **Тема1.2.****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 гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.  |
| **2.** Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.  |
| **Тематика практических занятий**  | 2 |
| 1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.
 |
| **Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения** |  |  |
| **Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства**  | **Содержание учебного материала**  | **2** |  |
| 1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления 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 |
|  | **Самостоятельная работа.** Анализ внешней и внутренней среды международных сетей в регионе. | 4 |  |
| **Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием**  | **Содержание учебного материала**  | **18** | 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, девизиональная, 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 |
| **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 |
| 2. Составление графиков выхода на работу | 2 |
| 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) | 2 |
| 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 2 |
| 5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия 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**  | **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. |
| 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**  | **2** |
| 1. Решение ситуационных задач на стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников |
| **Тема 2.5. Связующие процессы в управлении** | **Содержание учебного материала**  | **10** | ОК 1 |
| 1. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решения. 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. |
| **Тематика практических занятий**  | **4****2** |
| 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) |
| 2. Деловая игра «Производственное совещание» |
| **Самостоятельная работа:** Методы принятия управленческих решений |
| **Тема 2.6. Управление организационным поведением** | **Содержание учебного материала**  | **10** | ОК 01 ОК 03ОК 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.Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций |
| **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. |
|  | **Самостоятельная работа:** Корпоративная культура - пути повышения эффективности в организации. | 2 |  |
| **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. |
| 1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. **Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.** Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. |
| **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 |
| **Тематика практических занятий**  | **2** |
| 1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников |
| **Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства**  | **Содержание учебного материала** | **8** | ПК 1.2., ПК2.2.ПК 3.2., ПК 4.2. **ОК 04** |
| 1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. |
| 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. |
| 2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы |
|  |  **Самостоятельная работа:** Как подготовиться к собеседованию при трудоустройстве. | 6 |  |
| **Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах**  | **Содержание учебного материала** | **4** | ПК 1.1., ПК 2.1.ПК 3.1., ПК 4.1. |
| 1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.  |
| **Тематика практических занятий**  | **4** |
| 2. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице  |
| 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. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. |
| 2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. |
| Тематика практических занятий  |  **2** **4** |
| 1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы» |
| **Самостоятельная работа :Современная концепция оценки персонала.** |
| **Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы**  | **Содержание учебного материала** |  **4** | 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. Профессионально – должностное продвижение и 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 |
|  | **Самостоятельная работа :** Как составить план карьерного роста. | 4 |  |
| **Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)** | **\*** |  |
| **Всего:** | **130** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплиныменеджмент и управление персоналом в гостиничном сервиседолжны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,

- рабочее место преподавателя,

- интерактивная доска (учебная доска),

- технические средствами обучения:

- персональные компьютеры,

- мультимедийное оборудование.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**Для реализации программы используются информационные ресурсы:**

ЭБС IPRBOOKS http://iprbookshop.ru/

ЭБС издательства "ЛАНЬ" http://e.lanbook.com/

ЭБС издательства "ЮРАЙТ" http://www.biblio-online.ru/

Издательский Центр «АКАДЕМИЯ» http://www.academia-moscow.ru/

ЭБС издательства ИНФРА-М "ZNANIUM" http://new.znanium.com/

ЭБ Издательского Дома "ГРЕБЕННИКОВ" http://grebennikon.ru/

Удаленные читальные залы:

Национальная электронная библиотека: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

### **3.2.1 Основные источники**

Чуваткин П. П.  Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Профессиональное образование).  — ISBN 978-5-534-13227-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/449567>

### **Нормативно-правовые акты:**

Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.

ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

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.

ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.

ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.

ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.

ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.

Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

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».

**Журналы:**

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Управление персоналом

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl>.ru

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

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины** | Характеристики демонстрируемых знаний75% правильных ответов | ТестированиеУстный опрос Зачет.Защита проектных работ. |
| алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; правила поведения в конфликтных ситуациях; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг |
| **Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины** | Оценка процессаОценка результатовЭкспертная оценка выполнения ситуационных задач | Оценка результатов выполнения практической работы |
| распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы |
|  |

1. [↑](#footnote-ref-1)