***Рабочая программа учебной дисциплины***

**Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ***Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле*** разработана на основе Примерной программы Менеджмент и управление персоналом, разработанной на основе ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело.**

**Организация - разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик:** *Н.М. Большакова, преподаватель ГАПОУ БТОТиС*

 Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 9 от «21» апреля 2021г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| 1. **ПАСПОРТ рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | 4 |
| 1. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | 6 |
| 1. **условия реализации учебной дисциплины**
 | 14 |
| 1. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины**
 | 16 |

1. **паспорт ПРОГРАММЫ уЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

***Менеджмент и управление персоналом***

* 1. **Область применения программы**

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при повышении квалификации и переподготовке работников в области гостиничного дела.

* 1. **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

* 1. **Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| КодПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 01 | распознавать проблему впрофессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;составить план действия; определить необходимые ресурсы; | алгоритмы выполнения работ впрофессиональной 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 траекториипрофессионального и личностного развития | возможные траектории профессиональногоразвития и самообразования |
| ОК 4 | организовывать работу коллектива икоманды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | психология коллектива; |
| ПК 1.1. | планировать потребность вматериальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы | методы планирования труда работниковслужбы (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 потребностьслужб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников ,занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии с установленными нормативами,  | структуру служб гостиницы; методикуопределения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; |
| ПК 4.1. | оценивать и планировать потребностьслужб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; | структура и место различных служб всистеме управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы; |
| ПК 1.2. | проводить тренинги ипроизводственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работыслу | правила поведения в конфликтныхситуациях, 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 иконтролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных; | кадровый состав различных службгостиницы ,его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; |
| ПК 4.2. | проводить обучение, персоналаразличных служб гостиницы | методику проведения тренингов дляперсонала |
| ПК 1.3. | контролировать работу сотрудниковразличных служб гостиницы | критерии и показатели качестваобслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; |
| ПК 2.3. | контролировать выполнениесотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы | критерии и показатели качестваобслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг |
| ПК 3.3. | контролировать выполнениесотрудниками 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 другимислужбами отеля; сервисные стандарты house keeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериии показатели качества обслуживания; |
| ПК 4.3. | оценивать эффективность работыслужбы 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 эффективностиработы сотрудников службы бронирования и продаж; |

 Вариативная часть программы (1 час) используется для формирования дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда, возможностями продолжения образования и требованиями, предъявляемыми к участникам международных конкурсов WorldSkillsRussia (WSR) и WorldSkillsInternational (WSI) по компетенциям специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и распределена следующим образом (*утверждено решением Педсовета ГАПОУ БТОТиС, протокол №5 от 12.04.2021г*. и заседанием круглого стола с участием работодателей и с учетом их мнения).

***Вариативная часть программы направлена на самостоятельную работу обучающихся- 1 час.***

**Самостоятельная работа №1**

*«Составление характеристики гостиничной цепи по плану»- 1 час*

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы**  | **Объем часов** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **101** |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение  | 62 |
| практические работы  | 36 |
| контрольные работы | 2 |
| самостоятельная работа  | 1 |
| Промежуточная аттестация в форме ***дифференцированного зачета***  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *Менеджмент и управление персоналом***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 дисциплине | **1** |  |
| **Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства** | **9** |  |
| **Тема 1.1.** **История становления и развития гостиничного дела.** | **Содержание**  | **1** |  |
| 1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии | *1* |  |
| **Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом** | **Содержание**  | **2** |  |
| 1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц | *1* |  |
| 1. 2. Международныегостиничныецепи.Основныемоделиорганизациисетевогобизнеса(вт.ч. франшизы)в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.
 | *1* |
| **Тема 1.3.****Гостиничные услуги их стандартизация** | **Содержание**  | **3** |  |
| 1. Виды услуг в гостиничной деятельности ,их особенности и характеристика Гостиничный продукт: понятие | *1* | ПК1.2,ПК2.2,ПК3.2,ПК4.2 |
| 2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки.Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте. | *2* |
| **Практические работы** | ***2*** |  |
| 1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.
 | *2* | ПК1.2, ПК2.2,ПК3.2, ПК4.2 |
| *Самостоятельная работа №1 «Составление характеристики гостиничной цепи по плану»* | ***1*** |
| **Раздел 2.Система управления гостиницами и другими средствами размещения** | **58** |  |
| **Тема 2.1.****Особенности менеджмента в индустрии****гостеприимства** | **Содержание**  | **1** |  |
| 1. 1. Сущность, цели, задачи менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент». Цели и задачи управления гостиничным предприятием
 | *1* |  |
| **Тема 2.2.****Теоретические и методологические основы управления** | **Содержание** | **3** |  |
| **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. | *1* | ПК 4.2. |
| 1. 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
 | *2* | ПК 4.2. |
| **Тема 2.3.** **Функции****управления гостиничным предприятием** | **Содержание** | **13** |  |
| 1.Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. | *1* | 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. |
| 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. | *2* |
| 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. | *1* |
| 4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. | *1* |
| 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. Структура различных служб гостиницы и их взаимосвязь. | *2* |
| 6.Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. | *1* |
| 7.Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критериимотивации(потребности,мотивы,стимулы,вознаграждение)трудаперсоналав организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. | *1* |
| 8.Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности. | *1* |
| 9.Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.Формыматериальнойинематериальноймотивацияперсоналаразличныхслужб гостиниц.«Лояльностьперсонала»:понятие,виды,формирование.Факторы,влияющиена лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива | *1* | 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. |
| 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 | *2* |
| **Практические работы** | **12** |  |
| 1.Разработкапланаиопределениецелейдеятельностислужбыгостиницы(структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы | *2* | 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 |
| 2.Составлениеграфиков выхода на работу | *2* |
| 3***.*** Составлениесхемывзаимодействияразличныхслужбгостиницыикоординацииих 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 программыформированиялояльностиперсоналаструктурногоподразделениягостиничного предприятия | *2* |
| 6.Составлениеплана-схемыпроведенияконтролявзаданномструктурномподразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы. | *2* |
| **Тема 2.4.****Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы** | **Содержание** | **6** |  |
| 1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристикаэкономических,организационно–распорядительныхисоциально– психологическихметодовуправления.Алгоритмпроведениявводногоитекущего инструктажа подчиненных. | *2* | ПК 3.2.ПК 4.2. |
| 2.Лидерство:понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. | *1* |
| 3.Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. | *1* |
| 4.Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления | *2* |
| **Практические работы** | **2** |  |
| 1.Решение ситуационных задач и стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников | *2* | ПК 3.2.ПК 4.2. |
| **Тема2.5.****Связующие****процессы в****управлении** | **Содержание** | **6** |  |
| 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 исполнения 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* | ОК 1 |
| 2.Коммуникациивуправлениигостиничнымпредприятием.Понятие,видыкоммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация. | *2* | ОК 1 |
| 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. | *2* | ОК 1 |
| **Практические работы** | **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) | *2* | ОК 1 |
| 1. Деловая игра «Производственное совещание»
 | *2* | ОК 1 |
| **Тема2.6.****Управление****организационным поведением** | **Содержание** | **6** |  |
| 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* | ОК 01ОК 03ОК 04 |
| 2.Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения. | *2* |
| 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 | *2* |
| **Практические работы** | **4** |  |
| 1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития) | *2* | ОК 01ОК 03ОК 04 |
| 2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. | *2* |
| **Контрольная работа №1** Система управления гостиницами и другими средствами размещения | ***1*** |
| **Раздел 3.Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия** | **32** |  |
| **Тема 3.1.****Подходы к****укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации** | **Содержание** | **4** |  |
| 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* | ПК 1.2.ПК 2.2.ПК 3.2.ПК 4.2. |
| 2.Сущность,целиизадачикадровогопланирования.Планированиерасходовнаперсонал.Нормированиеиучетчисленностиперсонала.Методикиопределенияпотребностейслужбы гостиницы в материальных ресурсах и персонале | *2* |
| **Практические работы** | **2** |  |
| 1. Планирование качественных и количественных потребностей структурногоподразделениягостиницывтрудовыхресурсах.Определениечисленностиифункциональных обязанностей сотрудников | *2* | ПК 1.2.ПК 2.2.ПК 3.2.ПК 4.2. |
| **Тема 3.2.****Найми отбор кадров для****предприятий сферы гостеприимства** | **Содержание** | **5** |  |
| 1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. | *2* | ПК 1.2.,ПК2.2.ПК 3.2.,ПК 4.2.ОК04 |
| 2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональнойпригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров. | *3* |
| **Практические работы** | **4** |  |
| 1.Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемых к должности | *2* | ПК 1.2.,ПК2.2.ПК 3.2.,ПК 4.2.ОК04 |
| 2.Анализ состава личностных качеств, нежелательных для персонала гостиницы | *2* |
| **Тема 3.3.****Адаптация****персонала в гостиницах** | **Содержание** | **3** |  |
| 1.Адаптацияперсонала:понятие,виды.Основныемероприятияпоадаптацииновыхсотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок. | *3* | ПК 1.1., ПК2.1. ПК3.1., ПК4.1. |
| **Практические работы** | **2** |  |
| 1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице | *2* | ПК 1.1., ПК2.1. ПК3.1., ПК4.1. |
| **Тема 3.4. Оценка деятельности****персонала гостиницы** | **Содержание** | **4** |  |
| 1.Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочныетехнологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым ,личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. | *2* | ПК 1.3.ПК 2.3.ПК 3.3.ПК 4.3 |
| 1. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.
 | *2* |
| **Практические работы** | **2** |  |
| 1. Деловая игра«Проведение аттестации сотрудников гостиницы» | *2* | ПК 1.3.ПК 2.3.ПК 3.3.ПК 4.3 |
| **Тема3.5.****Обучение и****развитие персонала гостиницы** | **Содержание** | **3** |  |
| 1.Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые вГостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. профессионально–должностное продвижение и построение карьерыв гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва | *3* | ПК 1.2.ПК 2.2.ПК 3.2.ПК 4.2. |
| **Практические работы** | **2** |  |
| Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов ипроизводственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций | *2* | ПК 1.2.ПК 2.2.ПК 3.2.ПК 4.2. |
| **Контрольная работа №2** Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия | ***1*** |
|  **Дифференцированный зачёт**  | ***1*** |  |
| **Всего:** | **101** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины обеспечена учебным кабинетом Менеджмент и управление персоналом

Оборудование учебного кабинета:

* рабочее место преподавателя;
* рабочие места по количеству обучающихся;
* учебная доска.

Технические средства обучения:

* компьютер и мультимедийный проектор
* принтер;
* программное обеспечение общего и профессионального назначения.
1. **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе.- М. Издательский центр Академия, 2017
2. Косьмин А.Д. Свинтицкий Н.В. Косьмина Е.А. Менеджмент.- М. Издательский центр Академия, 2011.
3. Менеджмент в схемах и определениях В.Р. Веснин, М.: ООО «Проспект», 2015

**Дополнительные источники**:

1. Виханский О.С. Наумов А.И. Менеджмент. - Экономист, 2009.
2. Базаров Т. Ю. Управление персоналом: Учебник - 12-е изд., стереотипное, М.: Академия – М, 2014.
3. Колетвинова Е. Ю. Стратегическое управление персоналом: Краткий курс, М.: Проспект – М, 2016 .

Н**ормативно-правовыеакты:**

* 1. Трудовой Кодекс Российской Федерации.– М.,2012.
	2. ГОСТ Р51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
	3. ГОСТР53423-2009.Туристскиеуслуги.Гостиницыидругиесредстваразмещения туристов.Терминыиопределения.ГОСТР54603-2011.Услуги средств размещения.Общие требования к обслуживающему персоналу.
	4. ГОСТ Р54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
	5. ГОСТ Р54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
	6. ГОСТ Р55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
	7. ГОСТ Р55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
	8. ГОСТ Р56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
	9. Постановление ПравительстваРФот9октября2015г.№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)

**Электронные издания (электронные 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;

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-jornal.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](http://www.economicus.ru)

14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://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/>

**4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

* 1. **Контрольи оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения**  | **Критерии оценки**  | **Методы оценки**  |
| **Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины**  | Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов  | Тестирование Устный опрос  |
| 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 системеуправления 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 процесса Оценка результатов Экспертная 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. |