

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПО «ММК»

Я.А. Елинская

Приказ № 2-ОД от «22» 03 2021 г.



**ОП. 01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Рабочая учебная программа
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Новосибирск
2021

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: Рабочая учебная программа по специальности 43.02.14 Гостиничное дело/ – Новосибирск: АНО ПО «Международный многопрофильный», 2021.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..	16

1. ПАСПОРТ 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	110
в том числе:	
теоретическое обучение	16
лабораторные работы	
практические занятия	8
курсовая работа (проект)	
Самостоятельная работа	110
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

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 дисциплине	2	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала 1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2	
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала 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.	2	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала 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 1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	4	1.2. 2.2. 3.2. 4.2.
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала 1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2	

Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала 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	4	ПК 4.2.
	Содержание учебного материала 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.	18	
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	1. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девициональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля. 2. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. 3. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		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.

		4. 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		
		5. 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	
		2. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы.	2	
		(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	2	
		5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
		6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
Тема Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	2.4.	Содержание учебного материала	10	
		1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.		ПК 3.2. ПК 4.2.
		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.		

Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стили 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 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	10	
	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.		OK 1
	(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.		
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Тематика практических занятий		
	1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.	4	
	(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.		OK 01 OK 03 OK 04
	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			
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификацией.		6	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства		2	ПК 1.2., ПК 2.2. ПК 3.2., ПК 4.2. ОК 04

	Тематика практических занятий		4	ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1.
	1.Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.			
	2.Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы			
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			
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		6	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	Содержание учебного материала			
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификации: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителю структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.			
	2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		2	
	Тематика практических занятий			
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»			
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			
Курсовой проект (работа) (не предусмотрен)	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		2	
Всего:			134	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе должны 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 средства обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе (в случае наличия)

3.2.1. Печатные издания

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.

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

3.2.2. 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-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.ecsoman.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: <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/>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2014. 2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2014.
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014
3. Дейнека А.В. Управление персоналом: Учебник. М.: "Дашков и К", 2011. Электронный ресурс: Электронно-библиотечная система http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=966
4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие. - М.: Магистр: Инфра-М., 2015. - 400 с.
5. Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - М. :Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 264 с. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414940>
6. 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.
7. Кобяк М. В.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Практическое пособие [Электронный ресурс] / СПб:ИЦ "Интермедия", 2014.
8. 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>
9. 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
10. 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.
11. Эриашвили Н. Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. Д. Эриашвили и др.; под ред. И. В. Бородушко, В. В. Лукашевича. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396754>
12. 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>
13. 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>
14. 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>
15. 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>

16. 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>
17. 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>
18. 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>
19. 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>
20. 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>
21. 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>
22. 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>
23. 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>
24. 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>
25. 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>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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	Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов	Тестирование Устный опрос
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины 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	Оценка процесса Оценка результатов Экспертная оценка выполнения ситуационных задач	Оценка результатов выполнения практической работы

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		
---	--	--