

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Забелин Алексей Григорьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.01.2023 18:51:38

Уникальный программный ключ:

672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МФЮА»**

СОГЛАСОВАНО

Протокол согласования с

Турфирмой МПО «Империя»

от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Ректора МФЮА

от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 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. 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 03	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	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	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и

	работников службы; организовывать процесс работы службы;	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 образовательной программы	156
Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем	136
в том числе:	
теоретическое обучение	100
практические занятия	36
Самостоятельная работа	8
Консультация	4
Экзамен	8

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов
1	2	3
1 семестр		
Раздел 1. Общая теория управления		60
Тема 1.1 Управление и его характеристики	Содержание учебного материала 1.1. Управление и его характеристики. Понятие «управление». Соотношение понятий «управление» и «менеджмент». Цели и воздействия. Управленческий труд и его специфика. Классификация управленческих работников	2
Тема 1.2. Системный подход в управлении	Содержание учебного материала 1.2. Системный подход в управлении. Основные положения теории систем. Понятие «система». Элементарная система. Классификация систем. Свойства систем. Организация как система.	2
Тема 1.3. Система управления, закономерность и принципы управления	Содержание учебного материала 1.3. Система управления, закономерность и принципы управления. Кибернетика как наука об управлении. Понятие «система управления». Функции управления. Цикл управления. Типы систем управления. Закономерности и принципы управления.	2
Тема 1.4. Целенаправленность управления	Содержание учебного материала 1.4. Целенаправленность управления. Миссия организации. Цели организации. Свойства и виды целей. Содержание метода управления по целям. Значение метода управления по целям.	2
Тема 1.5. Планирование как функция менеджмента	Содержание учебного материала 1.5. Планирование как функция менеджмента. Значение и принципы планирования. Перспективный подход в управлении. Понятие «внешняя среда организации». Анализ внешней и внутренней среды организации. Общая стратегия развития организации.	2
Тема 1.6. Организация как функция менеджмента	Содержание учебного материала 1.6. Организация как функция менеджмента. Разделение деятельности в организации. Элементы организационной структуры управления. Виды организационной структуры управления. Выявление структурных проблем.	2
Тема 1.7. Принципы формирования организационной структуры управления.	Содержание учебного материала 1.7. Принципы формирования организационной структуры управления. Принципы формирования организационной структуры управления. Девять принципов формирования организационной структуры управления. Принципы формирования организационных единиц. Факторы, определяющие организационную структуру управления. Методы проектирования	2
Тема 1.8. Современные концепции организации	Содержание учебного материала 1.8. Современные концепции организации. Концепции М. Вебера, Т. Бернса, Д. Пуга и Астонской группы, Г. Минцберга. Стадии и кризисы организационного развития.	2
Тема 1.9. Координация деятельности в организации	Содержание учебного материала 1.9. Координация деятельности в организации. Факторы усложнения организационных взаимодействий, способы координации деятельности. Способы координации деятельности по Гэлбрейту и по Минцбергу.	2
Тема 1.10. Контроль и регулирование	Содержание учебного материала 1.10. Контроль и регулирование. Сущность и задачи контроля в системе управления. Составление процесса контроля и уровня его применения. Типы, этапы контроля. Характеристики эффективного контроля.	2

Тема 1.11. Мотивация в системе менеджмента.	Содержание учебного материала	2
	1.11. Мотивация в системе менеджмента. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.	
Тема 1.12. Характеристика функции руководства и ролей руководителя	Практическое занятие	2
	№ 1. Заполнение таблицы анализа характеристик основных теорий мотивации	
Тема 1.12. Характеристика функции руководства и ролей руководителя	Содержание учебного материала	2
	1.12. Характеристика функции руководства и ролей руководителя. Понятие «руководство», виды руководства. Понятие «роль руководителя», характеристика ролей руководителя. Система методов управления, понятие «метод управления».	
Тема 1.13. Теории лидерских черт и стилей	Практическое занятие	2
	№ 2. Заполнение таблицы: Характеристика и отличия хедхантинга и рекрутинга	
Тема 1.13. Теории лидерских черт и стилей	Содержание учебного материала	2
	1.13. Теории лидерских черт и стилей. Понятие лидерства, теории лидерских черт, или теории «великого человека». Теории лидерских стилей (теории управления человеком)	
Тема 1.14. Управленческое решение	Практическое занятие	2
	№ 3. Характеристика и анализ одномерных стилей управления	
Тема 1.14. Управленческое решение	Содержание учебного материала	2
	1.14. Управленческое решение. Понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).	
Тема 1.15. Коммуникационный процесс	Содержание учебного материала	2
	1.15. Коммуникационный процесс. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	
Тема 1.16. Культура организации	Содержание учебного материала	2
	1.16. Культура организации. Источники формирования системы убеждений в организации. Корпоративная культура и климат в организации. Описание эффективной рабочей среды. Структура и характеристики организационной культуры. Виды организационной культуры. Типы организационной культуры, и их методы диагностирования. Методики OCAI, по Хэнди. Изменение организационной культуры. Факторы, определяющие формирование типов организационной культуры. Способы адаптации.	
Тема 1.17. Этика менеджмента	Содержание учебного материала	2
	1.17. Этика менеджмента. Деловое общение. Информация: виды и способы передачи. Формальные и неформальные коммуникации. Проблема слухов. Психологические закономерности делового общения. Телефонное общение. Подготовка выступления. Деловая беседа. Приемы расположенности. Имидж менеджера.	
Тема 1.18. Конфликты и стресс	Содержание учебного материала	2

сы	1.18. Конфликты и стрессы. Понятие «конфликт», группировка причин конфликтов. Основные этапы процесса конфликта. Модель процесса конфликта. Последствия конфликта. Методы разрешения конфликтов. Точки зрения на конфликт. Процедура преодоления конфликта. Способы преодоления (разрешения) конфликтов. Командообразование: понятие, основные характеристики и особенности формирования.	
	Практическое занятие № 4. Характеристика видов конфликтов и методов их разрешения	2
Тема 1.19. Деловое общение	Содержание учебного материала	
	1.19. 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
	Практическое занятие № 5. Проведение дискуссии об источниках получения информации	2
Тема 1.20. Управленческое общение	Содержание учебного материала	
	1.20. Управленческое 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
Тема 1.21. Самоменеджмент	Содержание учебного материала	
	1.21. 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.	2
Тема 1.22 Развитие теории и практики менеджмента	Содержание учебного материала	
	1.22. Развитие теории и практики менеджмента. История менеджмента, виды школ менеджмента. Управленческие революции. Школы управления: Ф.У. Тейлор (тейлоризм), А. Файоля, школа человеческих отношений, поведенческие науки.	2
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1 Изучение учебной литературы. Решение ситуационных задач по темам раздела. Составление реферата по темам раздела.		2
Раздел 2. Организация работы персонала		50
Тема 2.1. Менеджмент персонала	Содержание учебного материала	
	2.1. Менеджмент персонала. Служба персонала. Численность персонала и его структура. Профессиональная ориентация и социальная адаптация в коллективе. Управление деловой карьерой.	2
Тема 2.2. Организационная структура и пути проектирования организации	Содержание учебного материала	
	2.2. Организационная структура и пути проектирования организации. Понятие «организационное планирование», «организационная структура», «дифференциация». «организационная структура управления (ОСУ)». Классификация типов ОСУ	2
	Практическое занятие Организационная структура гостиничного комплекса	2

Итого за 1 семестр 62 часа, из них лекции – 48 часов, практические занятия – 12 часов; самостоятельная работа – 2 часа.			
	2 семестр		
Тема 2.3. Кадровая политика и кадровые стратегии в организации	Содержание учебного материала	2	
	2.3. Кадровая политика и кадровые стратегии в организации. Основания кадровой политики. Типы кадровой политики. Принципы кадровой политики. Факторы, определяющие кадровую политику. Кадровые стратегии в деятельности организаций.		
	Практическое занятие Определение факторов выбора стратегии выбора	2	
Тема 2.4. Принципы планирования трудовых ресурсов и технологии работы кадровой службы в замещении управленческих должностей	Содержание учебного материала	2	
	2.4. Принципы планирования трудовых ресурсов и технологии работы кадровой службы в замещении управленческих должностей. Планирование человеческих ресурсов для решения ряда проблем. Схемы целей, планирования и планирования трудовых ресурсов. Место кадрового планирования в системе управления работой с персоналом в организации.		
	Практическое занятие		4
	Планирование человеческих ресурсов на примере организации		2
	Текущие и прогнозны данные занятости по выборочным профессиям	2	
Тема 2.5. Технология набора кадров и профессиональный отбор персонала	Содержание учебного материала	2	
	2.5. Технология набора кадров и профессиональный отбор персонала. Методологическое различие между набором и отбором персонала. Методы набора кадров. Коэффициент отбора кадров		
Тема 2.6. Служба персонала, численность и структура персонала. Набор и отбор кадров	Содержание учебного материала	2	
	2.6. Служба персонала, численность и структура персонала. Набор и отбор кадров		
	Практическое занятие Анализ введения в должность		2
Тема 2.7. Анализ деятельности и проектирования работы	Содержание учебного материала	2	
	2.7. Анализ деятельности и проектирования работы. Стадии анализа и конструирования рабочих мест. Кадровые проекты, анализ рабочего места. Методы сбора необходимой информации для анализа рабочего места (АРМ). Проектирование рабочего места (ПРМ)		
	Практическое занятие Стадии анализа и конструирование рабочих мест	2	
Тема 2.8. Оценка персонала	Содержание учебного материала	2	
	2.8. Оценка персонала. Виды деловой оценки. Классификация процедуры оценки персонала, виды показателей оценки.		
	Практическое занятие Анкетирование по оценке персонала		2
Тема 2.9. Аттестация персона-	Содержание учебного материала	2	

ла и квалификационные требования	2.9. Аттестация персонала и квалификационные требования. Объекты аттестации. Цель аттестации. Виды аттестации. Самооценка (самоаттестация). Квалификационные требования. Нормы производительности, нормативы компетентности, установление нормативов.	
	Практическое занятие Проведение аттестации сотрудников	2
Тема 2.10. Обучение персонала и наставничество	Содержание учебного материала	
	2.10. Обучение персонала и наставничество. Цель обучения (подготовки). Программа обучения зарубежных авто-ров. Преимущества наставничества для подопечных и для самих наставников. Оценка потребностей подопечного. Оценка результатов наставничества.	2
Тема 2.11. Деловая карьера и система планирования кадрового резерва.	Практическое занятие Оценка и анализ потребностей подопечного	2
	Содержание учебного материала	
Тема 2.11. Деловая карьера и система планирования кадрового резерва.	2.11. Деловая карьера и система планирования кадрового резерва. 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.	2
	Практическое занятие Работа с кадровыми резервами	2
Тема 2.12. Управление вознаграждением персонала	Содержание учебного материала	
	2.12. Управление вознаграждением персонала. Теории, объясняющие величину заработной платы. Модели определения заработной платы. Функции заработной платы. Схемы долгосрочного поощрения.	2
	Практическое занятие Управление вознаграждением с применением системы поощрительных выплат	2
Тема 2.13. Мотивация расторжения трудового договора (контракта)	Содержание учебного материала	
	2.13. Мотивация расторжения трудового договора (контракта). Факторы, определяющие мотивацию расторжения трудового договора. Причины желания расторгнуть трудовой договор (контракт).	2
	Практическое занятие Ситуационная задача с увольнением	2
Раздел 3. Организация работы персонала гостиницы как функция гостиничного менеджмента		32
Тема 3.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	
	3.1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2
Тема 3.2. Гостиничные услуги и их стандартизация	Содержание учебного материала	
	3.2. Гостиничные услуги и их стандартизация. Виды услуг в гостиничном сервисе, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.	2
Тема 3.3. Общая характери-	Содержание учебного материала	2

ка и практические подходы к организации работы персонала современного гостиничного предприятия	3.3. Общая характеристика и практические подходы к организации работы персонала современного гостиничного предприятия. Персонал современной гостиницы. Функции топ менеджмента гостиницы – схема. Основные функции кадровой технологии, используемой топ – менеджментом гостиничного предприятия Менеджмент среднего звена. Специалисты в гостинице. Основные факторы, определяющие уровень организации работы персонала	
Тема 3.4. Нормативно-правовое регулирование организации работы персонала в гостиницы.	Содержание учебного материала 3.4. Нормативно-правовое регулирование организации работы персонала в гостиницы. Коллективный договор, его характеристика. Правила внутреннего распорядка гостиничного предприятия. Штатное расписание. Положения о структурных подразделениях гостиницы. Положение об оплате труда в гостинице. Инструкция по охране труда.	2
Тема 3.5. Организационное взаимодействие менеджеров и линейного персонала гостиницы	Содержание учебного материала 3.5. Организационное взаимодействие менеджеров и линейного персонала гостиницы. Способы воздействия на работников. Кадровое ядро персонала в гостинице. Периферия персонала отеля рекомендации современного международного гостиничного менеджмента. Типология видов карьерных перемещений в гостинице. Основные права и обязанности – трудовой договор.	2
Тема 3.6. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы	Содержание учебного материала 3.6. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Понятие корпоративной культуры гостиничного предприятия. Зарубежный практический опыт. Функции корпоративной культуры. Индикатор клиентоориентированности корпоративной культуры	2
Тема 3.7. Кадровая политика гостиничного предприятия	Содержание учебного материала 3.7. Кадровая политика гостиничного предприятия. Содержание кадровой политики гостиничного предприятия. Цели, задачи и инструменты планирования персонала в гостинице, структура кадровой политики гостиницы	2
Тема 3.8. Технология отбора и найма персонала в гостиницу как ключевой элемент кадровой политики	Содержание учебного материала 3.8. Технология отбора и найма персонала в гостиницу как ключевой элемент кадровой политики. Найм персонала в гостиницу - ключевой элемент кадровой политики. Общие принципы найма персонала гостиницы. Выбор модели набора персонала. Оценочная система профессиональной пригодности претендента на работу в гостиницу.	2
Тема 3.9. Практическая организация рекрутинговых технологий	Содержание учебного материала 3.9. Практическая организация рекрутинговых технологий. Собеседование и деловая оценка персонала гостиницы на этапе адаптации и в процессе работы. Кадровое интервью, задачи. Возможные причины отказа в приеме на работу по итогам кадрового собеседования. Методы оценки персонала в гостинице.	2
Тема 3.10 Содержание процесса адаптации персонала гостиницы	Содержание учебного материала 3.10. Содержание процесса адаптации персонала гостиницы. Понятие трудовой адаптации. Цели и задачи трудовой адаптации. Роль адаптации. Важность адаптации. Этапы адаптации.	2
Тема 3.11. Место аттестации и оценка в системе управления персоналом в гостинице	Содержание учебного материала 3.11. Место аттестации и оценка в системе управления персоналом в гостинице. Аттестации как инструмент получения объективной информации об эффективности работы сотрудника гостиницы. Знакомство с аттестационным листом.	2
Тема 3.12. Построение эффек-	Содержание учебного материала	2

тивной системы мотивирования персонала в гостинице	3.12. Построение эффективной системы мотивирования персонала в гостинице. Формула поведения персонала гостиницы. Понятие «мотив» и «мотивация», «стимул». Соотношение мотивов и типов поведения работников гостиничного предприятия. Нематериальная мотивация. Формы вознаграждения.	
	Практическое занятие Построение эффективной системы мотивирования персонала на примере гостиницы	2
Тема 3.13. Организационные подходы к развитию персонала в гостинице	Содержание учебного материала	
	3.13. Организационные подходы к развитию персонала в гостинице. Развитие персонала гостиницы. Виды стратегии развития персонала. Инструменты развития карьеры персонала гостиницы. Виды обучения.	2
Тема 3.14. Построение конкретных форм работы с кадровым резервом гостиницы	Содержание учебного материала	
	3.14. Построение конкретных форм работы с кадровым резервом гостиницы. Понятие «работа с кадровым резервом», целесообразность кадрового резерва. Индивидуальный план развития. Модель формирования кадрового резерва (системные блоки).	2
Тема 3.15. Управление персоналом на стадии спада (в ситуации кризиса)	Содержание учебного материала	
	3.15. Управление персоналом на стадии спада (в ситуации кризиса). Природа производственных конфликтов. Формирование рациональной кадровой политики в условиях системного кризиса. Основы управления персоналом кризисного предприятия. Методы сокращения персонала.	2
Консультации		4
Промежуточная аттестация - экзамен		8
Всего:		156

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет менеджмента и управления персоналом в гостиничном деле - доска классная - стол преподавателя - стул преподавателя - комплекты учебной мебели - компьютер - плазменная панель
Библиотека, читальный зал с выходом в интернет - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему
Актальный зал - специализированные кресла для актов залов - сцена - трибуна - мультимедиапроектор - компьютер - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видеоувеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны
Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451068>.

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. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/449567>.

Исаева, О. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452237>

Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472002>

Тебекин, А. В. Управление персоналом: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7974-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468587>

Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471255>

3.2.2. Дополнительная литература

Иванова, И. А. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7906-0 ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452215>

Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450928>

Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10222-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469691>

Менеджмент. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471002>

Гапоненко, А. Л. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко; ответственный редактор А. Л. Гапоненко. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469426>

Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / В. И. Кузнецов [и др.]; под редакцией Л. С. Леонтьевой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8972-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477873>

Астахова, Н. И. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5386-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477870>

Максимцев, И. А. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451153>

Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

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).

3.2.3. 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.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/>

3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;

- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><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; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>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</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> распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;</p> <p>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</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>