

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор-директор ИПО
Попов И.П.
«26.04/2021г.

Рабочая программа дисциплины

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2021г.



1621386338

Рабочую программу составил
Старший преподаватель кафедры ПМ  Е.Е. Кульпина
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании
ЦМК Гостиничного дела

Протокол № 2 от 19.04.21

Председатель ЦМК Гостиничного дела


подпись

Л.Л. Закамская

Согласовано
зам. директора по УР ИПО



Т.С. Семенова

подпись

Согласовано
зам. директора по МР ИПО



Т.Ю. Сьянова

подпись



1621386338

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является частью Общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

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

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

профессиональных компетенций:



1621386338

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;
структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
направленность работы подразделений службы приема и размещения;
функциональные обязанности сотрудников;
правила работы с информационной базой данных гостиницы;
нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
стандартное оборудование службы приема и размещения;
порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
виды отчетной документации;
правила поведения в конфликтных ситуациях
Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.



1621386338

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг

Уметь: требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

нормы обслуживания

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

выполнять регламенты службы питания

Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных

Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке



1621386338

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
направления работы отделов бронирования и продаж;
функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
виды каналов сбыта гостиничного продукта
Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
планировать и прогнозировать продажи
Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;



1621386338

ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: способы управления доходами гостиницы;
структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
методы управления продажами с учетом сегментации;
особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
особенности работы с различными категориями гостей;
методы управления продажами с учётом сегментации;
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
методы максимизации доходов гостиницы;
критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
виды отчетности по продажам;
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
выделять целевой сегмент клиентской базы;
собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
виды отчетности по продажам
Уметь: 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

Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- 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



1621386338

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- направленность работы подразделений службы приема и размещения;
- функциональные обязанности сотрудников;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания
- Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;
- цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной



1621386338

санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

- направления работы отделов бронирования и продаж;
- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта
- способы управления доходами гостиницы;

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и

тарифную политику гостиницы;

- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот

службы бронирования и продаж;

- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;

- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения

задачи;

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;

- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля



1621386338

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
 - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
 - контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
 - оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
 - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
 - выполнять регламенты службы питания
 - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
 - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
 - рассчитывать нормативы работы горничных
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
 - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
 - планировать и прогнозировать продажи
 - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
 - выделять целевой сегмент клиентской базы;
 - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
 - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
 - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
 - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
 - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
 - 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
- Иметь практический опыт:
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
 - организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
 - разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
 - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
 - контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;
 - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
 - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
 - планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
 - разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;
 - организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации



1621386338

- номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
 - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
 - планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
 - организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
 - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
 - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
 - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
 - контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
 - определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 2 / Семестр 3			
Объем дисциплины	100		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	60		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	22		
Консультации			
Самостоятельная работа	18		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации			
Курс 2 / Семестр 4			
Объем дисциплины	108		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	44		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	36		
Консультации	6		
Самостоятельная работа	16		
Промежуточная аттестация	6		
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	экзамен		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Введение	Введение	2
	Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин	



1621386338

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		40
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	История становления и развития гостиничного дела	6
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.	2
	2. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	2
	Практическое занятие 1. 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	Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	12
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом.	2
	2. Краткая характеристика основных групп гостиниц	2
	3. Международные гостиничные цепи.	2
	4. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение.	2
	5. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	2
	Практическое занятие 2. Анализ основных групп гостиниц	2
Тема 1.3. Гостиничные услуги и их стандартизация	Гостиничные услуги и стандартизация	22
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.	2
	2. Гостиничный продукт: понятие.	2
	3. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи.	2
	4. Качество услуги: принципы оценки.	2
	5. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	6
	Практическое занятие 3. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения	2
	Практическое занятие 4. Стандартизация услуг	2
	Практическое занятие 5. Оценка качества услуг	2
	Самостоятельная работа обучающихся	6
	Проработка конспектов лекций, литературных источников	2
	Решение проблемных задач по заданным ситуациям по литературным источникам	2
	Подготовка устного отчета	2
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		108
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	6
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.	2
	2. Подходы к определению понятия «менеджмент»	2
	3. Цели и задачи управления гостиничным предприятием	2



1621386338

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Теоретические и методологические основы управления	20
	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.	2
	2. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.	2
	3. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация	2
	4. Внутренняя среда гостиничного предприятия.	2
	5. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.	2
	6. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.	2
	7. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия	2
	Самостоятельная работа обучающихся	6
	Проработка конспектов лекций, литературных источников	2
	Решение проблемных задач по заданным ситуациям по литературным источникам	2
	Подготовка устного отчета	2



1621386338

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Функции управления гостиничным предприятием	36
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2
	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	2
	4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда	2
	5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.	2
	6. 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.	2
	7. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2
	8. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности	2
	9. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива. 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
	В том числе, практических занятий	12
	Практическое занятие 6. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2
	Практическое занятие 7. Составление графиков выхода на работу	2
	Практическое занятие 8. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)	2
	Практическое занятие 9. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2
	Практическое занятие 10. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2
Практическое занятие 11. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
Самостоятельная работа обучающихся	6	
Проработка конспектов лекций, литературных источников	2	
Решение проблемных задач по заданным ситуациям по литературным источникам	2	
Подготовка устного отчета	2	



1621386338

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	14
	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2
	2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения	2
	3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления	2
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие 12. Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.	2
	Практическое занятие 13. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Проработка конспектов лекций, литературных источников	2
	Решение проблемных задач по заданным ситуациям по литературным источникам	2
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Связующие процессы в управлении	16
	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. (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
	2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	2
	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
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие 14. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы	2
	Практическое занятие 15. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с выявлением потребности в материальных ресурсах (определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)	2
	Практическое занятие 16. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с выявлением потребности в персонале (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)	2
	Практическое занятие 17. Деловая игра «Производственное совещание»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2
Проработка конспектов лекций, литературных источников. Подготовка к деловой игре	2	



1621386338

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Управление организационным поведением	16
	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
	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.	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
	В том числе, практических занятий	6
	Практическое занятие 18. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	2
	Практическое занятие 19. Самоменеджмент	2
	Практическое занятие 20. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Проработка конспектов лекций, литературных источников	2
Решение проблемных задач по заданным ситуациям по литературным источникам	2	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	46
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	10
	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
	2. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале	2
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие 21. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.	2
	Практическое занятие 22. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Проработка конспектов лекций, литературных источников.	2



1621386338

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	12
	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала	2
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	6
	Практическое занятие 23. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности	2
	Практическое занятие 24. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	2
	Практическое занятие 25. Деловая игра "Подбор персонала"	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Проработка конспектов лекций, литературных источников. Подготовка к деловой игре	2
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Адаптация персонала в гостиницах	4
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	2
	Практическое занятие 26. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	2
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Оценка деятельности персонала гостиницы	10
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.	2
	2. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.	2
	3. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	2
	Практическое занятие 27. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Проработка конспектов лекций, литературных источников. Подготовка к деловой игре	2
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Обучение и развитие персонала гостиницы	10
	1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.	2
	2. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.	2
	3. Профессионально - должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	4
	Практическое занятие 28. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций	2
Практическое занятие 29. Построение карьерограммы	2	
Консультации		6
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6



1621386338

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Всего:		208

3 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

3.1 Специальные помещения для реализации программы

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

3.2.1 Основная литература

1. Гостиничный менеджмент : [учебное пособие для обучения по направлению подготовки "Гостиничное дело", преподавателей] / Российский государственный университет туризма и сервиса ; под редакцией А. А. Федулина. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2019. - 426 с. - (Бакалавриат). - Текст : непосредственный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для СПО / Коротков Э. М.. - 3-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 566 с. - ISBN 978-5-534-08046-9. - URL: <https://urait.ru/book/menedzhment-451068> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель Е. Е. Кульпина. - Кемерово : КузГТУ, 2019. - 88 с. - URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=504> (дата обращения: 21.12.2021). - Текст : электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru
2. Электронные библиотечные системы:
 - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru
 - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
 - Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/catalog/spo>
3. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы - для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>
4. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>
5. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>
6. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
7. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа:



1621386338

4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	Вводные	ОК-1, ОК-3, ОК-4	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором придется работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру поиска для решения задачи; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; основные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>Умения: распознавать задачу или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу или проблему и выделять ее составные части, определять зоны решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную и профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	Тестирование Устный опрос



<p>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом Тема 1.3. Гостиничные услуги и стандарты</p>	<p>ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-1.1, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3</p>	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; список источников информации и ресурсов для решения задач профессиональной деятельности; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и саморазвития; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; приемы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методы определения потребностей службы приема и размещения и материальных ресурсов и персонала; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников. умения: работать с информационными базами данных гостиницы; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания, приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категория гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техника безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставляемых услуг; критерии и показатели качества обслуживания структуру службы обслуживания и эксплуатацию номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методы определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и материальных ресурсов и персонала; нормы обслуживания задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания; гостиничная организация процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-экономических документов. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оказания номерного фонда; приемы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техника безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; взаимодействие с другими подразделениями гостиницы; направленность работы отдела бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; задачи и технологии продаж гостиничного продукта; договороправление, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; приемы создания системы «контекстные» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требующая к их формированию; методы проведения тренингов для персонала отдела продаж гостиничного продукта критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам</p>	<p>Гостеприимство Устный опрос Схема решения практической работ</p>
<p>Раздел 2. Система управления гостиничными и другими средствами размещения</p> <p>Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 2.4. Корпоративная деятельность персонала структурного подразделения гостиницы Тема 2.5. Ситуационные процессы в управлении Тема 2.6. Управление организационными изменениями</p>	<p>ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-1.1, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3</p>	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; список источников информации и ресурсов для решения задач профессиональной деятельности; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и саморазвития; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; приемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы; методы определения потребностей службы бронирования и продаж и материальных ресурсов и персонала; направленность работы подразделений службы бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; задачи и технологии продаж гостиничного продукта; договороправление, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; приемы создания системы «контекстные» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требующая к их формированию; методы проведения тренингов для персонала отдела продаж гостиничного продукта критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам</p>	<p>Гостеприимство Устный опрос Схема решения практической работ</p>
<p>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</p> <p>Тема 3.1. Подходы к комплексному структурному подразделению гостиницы работниками подразделений гостиницы Тема 3.2. Найм и оборот кадров для производственной сферы гостеприимства Тема 3.3. Адаптация персонала в гостинице Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</p>	<p>ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-1.1, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3</p>	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; список источников информации и ресурсов для решения задач профессиональной деятельности; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и саморазвития; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; приемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы; методы определения потребностей службы бронирования и продаж и материальных ресурсов и персонала; направленность работы подразделений службы бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; задачи и технологии продаж гостиничного продукта; договороправление, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; приемы создания системы «контекстные» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требующая к их формированию; методы проведения тренингов для персонала отдела продаж гостиничного продукта критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам</p>	<p>Гостеприимство Устный опрос Схема решения практической работ</p>

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Примерные вопросы для устного (письменного) опроса:
раздела 1 является опрос по контрольным вопросам по разделу: " Современное состояние индустрии гостеприимства".

При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Например:

1. Расскажите о современном состоянии и основных тенденциях развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии
2. Дайте краткую характеристику основных групп гостиниц.

Оценочными средствами текущей аттестации по разделу 2 и самостоятельной работы по темам раздела 2 является опрос по контрольным вопросам, тестировании и оценка решения практических работ по разделу 2: "Система управления гостиницами и другими средствами размещения". При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Например:

1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
2. Принципы управления

Оценочными средствами текущей аттестации по разделу 3 и самостоятельной работы по темам раздела 3 является опрос по контрольным вопросам, тестировании и оценка решения практических работ по разделу 3: "Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия ". При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Например:

1. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
2. Адаптация персонала: понятие, виды.

Критерии оценивания:

- 90...100 баллов - при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80...89 баллов - при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 60...79 баллов - при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 0...59 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

Пример практической задачи:

Описание ситуации

Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Постановка задачи

Как вы поступите с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем?

1. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания.



1621386338

2. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
3. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.
4. Попытайтесь вначале разобраться в том, не совершаете ли вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным (коллегой), а потом уже решите, как поступить.

Критерии оценивания выполнения заданий / решения задач:

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся решил все рекомендованные задачи, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства.

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся решил не менее 95% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся решил не менее 50% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся выполнил менее 50% задания, и/или неверно указал варианты решения.

Оценочными средствами текущей аттестации по разделам является так же тестирование в системе электронного обучения Moodle.

Количество вопросов по каждому разделу составляет 25 вопросов, полный перечень вопросов по всем разделам находится в системе электронного обучения Moodle

Пример тестовых заданий:

1. Ситуация, характеризующаяся различием между желаемым и фактическим состоянием объекта управления – это:

- решение;
- последствия;
- проблема;
- диагностика

2. Какая модель представляет собой уменьшенную или увеличенную модель описания объекта или процесса:

- аналоговая;
- этапная;
- цифровая;
- физическая;
- ситуационная

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине согласно учебному плану осуществляется в форме экзамена. Оценочными средствами промежуточной аттестации выступают ответы на вопросы по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями. Инструментом измерения сформированности компетенций являются зачетное компьютерное тестирование, зачетные опросы по разделам. Обучающийся сдает экзамен, если присутствуют все указанные элементы. При проведении промежуточного контроля обучающимся будет задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
-------------------	------	-------	-------	--------



1621386338

Шкала оценивания	2	3	4	5
------------------	---	---	---	---

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии
3. Классификация средств размещения в России и за рубежом.
4. Краткая характеристика основных групп гостиниц
5. Международные гостиничные цепи.
6. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение.
7. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии
8. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.
9. Гостиничный продукт: понятие.
10. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи
11. Качество услуги: принципы оценки.
12. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте
13. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
14. Подходы к определению понятия «менеджмент»
15. Цели и задачи управления гостиничным предприятием
16. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
17. Принципы управления
18. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
19. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация
20. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
21. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.
22. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля
23. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия
24. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
25. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
26. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.
27. Виды планов.
28. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
29. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
30. Функция организации: понятие, сущность.
31. Распределение задач в организации.
32. Сущность делегирования.
33. Содержание и виды полномочий и ответственности.
34. Пределы полномочий
35. Цели, задачи и принципы организации труда.
36. Формы и виды разделения труда в организации.
37. Сущность и виды нормирования труда
38. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
39. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
40. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.
41. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.
42. Виды и функции уровней управления.
43. Централизация и децентрализация управления.
44. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
45. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.
46. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации.
47. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс
48. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности



1621386338

49. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.
50. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.
51. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах.
52. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы.
53. Психология коллектива
54. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.
55. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.
56. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.
57. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы
58. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
59. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.
60. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
61. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения
62. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти
63. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления
64. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений.
65. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений.
66. Рациональное решение и этапы его разработки
67. 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).
68. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.
69. Деловое общение
70. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним
71. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.
72. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
73. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.
74. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.
75. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
76. Сущность, цели и задачи кадрового планирования.
77. Планирование расходов на персонал.
78. Нормирование и учет численности персонала.
79. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале
80. Процедура отбора, найма персонала.
81. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
82. Адаптация персонала: понятие, виды.
83. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.
84. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы
85. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом
86. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.
87. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе.
88. Принципы формирования кадрового резерва

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).



1621386338

6. Иные сведения и (или) материалы

Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных так и современных интерактивных технологий. В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.



1621386338