

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)
Институт среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

для специальности

43.02.14 *Гостиничное дело*

Год начала подготовки по УП 2022

на базе основного общего образования

Санкт-Петербург

2024 г.

РАССМОТРЕНА:
предметной (цикловой)
комиссией «Гостиничное дело»
Протокол № _ от «_» апреля 2024 г.
Председатель ПЦК О.А.Луганская

ПОДПИСЬ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО
_____ Р.А Байбиков
«__» _____ 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНА
Методическим советом ИСПО
Протокол № 9 от «26» апреля 2024 г.
Зам. директора по УМР
Е.Г. Конакина _____

ПОДПИСЬ

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта и учебного плана ИСПО для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Разработчик: О.А. Луганская, преподаватель ИСПО

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональная дисциплина, входит в профессиональный цикл и направлена на формирование компетенций ОК 01, 03, 04, ПК 1.1-1.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3.

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 3.1.	Планировать 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
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.3.Цели и планируемые результаты освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного

	функциональные обязанности сотрудников гостиницы	фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 1.2	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 1.3	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
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 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 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 4.1	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 4.2	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
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;
ОК 01	распознавать проблему в профессиональном контексте и	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

	анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;

Выпускник должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 248 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 186 часа;

самостоятельной работы обучающегося 52 час и консультации 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>248</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>186</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>64</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>52</i>
в том числе:	
Итоговая аттестация в форме <i>экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
«МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Введение	1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса	2	2
Тема 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		12	2,3
1.1.История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	2	
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала		
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц	2	
	2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение.	2	
	3.Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	2	
1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала		
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.	2	
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2	
	Тематика практических занятий	4	
	1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
	Самостоятельная работа студентов Анализ деятельности гостиничных цепей в РФ и Санкт-Петербурге	4	
Тема 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		76	2,3
2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала	2	
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	2	
	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация:		

	понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.		
	2. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.	2	
	3. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия	2	
2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала		
	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.	2	
	3. Виды планов. Стратегическое, тактическое и оперативное планирование. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.	2	
	4. 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	
	5. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	6. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.	2	
	7. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.	2	
	8. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуры различных служб гостиницы и их взаимосвязь.	2	
	9. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2	
	10. 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	
	11. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материального и нематериального стимулирования персонала различных служб гостиниц.	2	

	12.«Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива	2	
	13.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.	2	
	14. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы	2	
	Тематика практических занятий	18	
	1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
	2.Составление графиков выхода на работу	4	
	2. 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)	4	
	4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	5 Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	
2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	4	
	Содержание учебного материала		
	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.	2	
	4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	2	
	Тематика практических занятий	6	
	1.Сравнительный анализ стилей руководства	2	

	2.Анализ собственных лидерских качеств.	2	
	3. Решение ситуационных задач на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала		
	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.	2	
	2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики.	2	
	3. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.	2	
	4. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения.	2	
	5. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.	2	
	6. Проведение деловых совещаний. Подготовка и организация делового совещания.	2	
	7. Организация и проведение деловых переговоров.	2	
	8. Деловое общение и деловой этикет. Правила делового этикета при работе с гостями, между сотрудниками	2	
	Тематика практических занятий	8	
	1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)	4	
	2. Ведение телефонных переговоров. Ситуационные задания	2	
	3. Деловая игра «Производственное совещание»	2	
2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала		
	1. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.	2	
	2. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и	2	

	ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.		
	3.Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера	2	
	4.Основные направления совершенствования труда. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени.	2	
	7.Формальные и неформальные группы в организации, управление ими.	2	
	7.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.	2	
	8.Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.	2	
	9.Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	2	
	Тематика практических занятий	6	
	1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	2	
	2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	3.Разработка рекомендаций по предотвращению стрессовых ситуаций в организации	2	
	Самостоятельная работа студентов Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Сравнительный анализ организационных структур управления предприятием Составление рабочего расписания сотрудников службы приема и размещения, хозяйственной службы. Разработка собственной траектории профессионального роста	40	
Тема 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		34	2,3
3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками	Содержание учебного материала		
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.	2	
	2. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.	2	
	3. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.	2	

необходимой квалификации.	4. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал.	2	
	5. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале	2	
	Тематика практических занятий	4	
	1. 1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2	
	2. Анализ Кодекса корпоративной этики определенной гостиницы Санкт-Петербурга	2	
3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала		
	1.Трудовой Кодекс РФ, его основные положения. Социальный пакет	2	
	2. Определение заработной платы. Виды и формы оплаты труда	2	
	1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	2	
	3. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.	2	
	4. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	2	
	Тематика практических занятий	12	
	1.Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	2	
	2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	2	
	3. Анализ должностной инструкции для директора гостиницы	4	
3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала		
	1. 1Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.	2	
	2. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2	
	Тематика практических занятий	2	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала		
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда.	2	
	2. Оценочные технологии. 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	

	Тематика практических занятий	2	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала		
	1. 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. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва	2	
	Тематика практических занятий	2	
	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		
	Самостоятельная работа студентов Расчет необходимого количества сотрудников для конкретной службы гостиницы по заданным показателям Анализ соответствия профессиональных стандартов и должностных инструкций и стандартов качества труда	8	
Промежуточная аттестация (экзамен)+консультация(4 часа)		10	
Всего:		248(186 ауд.)	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины выделен кабинет, который оснащен мебелью для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения учебного оборудования;
- организации использования аппаратуры.

Технические средства обучения:

- мультимедийный комплекс.

В кабинете находится:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс специальности «Гостиничное дело», включающий рабочие программы дисциплин, рабочие программы профессиональных модулей, комплекты контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине, рекомендации к проведению практических работ, технологические карты уроков, учебные пособия и учебно-методические разработки;
- дидактические материалы;
- бланки документов.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Печатные издания

Основные источники

1. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе (2-е изд., стер.) учебник 2020
2. Драчева Е.Л. Менеджмент: Практикум (2-е изд., стер.) учеб. пособие 2021

Дополнительные источники

1. Управление персоналом в гостиничном менеджменте. Санкт-Петербург: Авторы: Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С. Троицкий мост, 2019 г. , 208 с.(электронный ресурс)
2. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия. Авторы: Кучеренко В.Л. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2019 г. , 160 с(электронный ресурс)
3. Асатулова, Юлия Михайловна (1970-) . Финансовый менеджмент : учебное пособие / Ю. М. Асатулова, Н. В. Кепп ; Санкт-Петербургский государственный политехнический университет; под общ. ред. В. В. Кобзева .— Изд. 4-е, испр. и доп. — Санкт-Петербург : Изд-во Политехн. ун-та, 2020 .— 132 с. : ил. ; 20 см .— (Экономика и управление на предприятии) .— Библиогр.: с. 129.
4. Управление персоналом в гостиничном менеджменте. Санкт-Петербург: Авторы: Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С. Троицкий мост, 2020 г. , 208 с.(электронный ресурс)
5. Асатулова, Юлия Михайловна (1970-) . Финансовый менеджмент : учебное пособие / Ю. М. Асатулова, Н. В. Кепп ; Санкт-Петербургский государственный политехнический университет; под общ. ред. В. В. Кобзева .— Изд. 4-е, испр. и

- доп. — Санкт-Петербург : Изд-во Политехн. ун-та, 2019. — 132 с. : ил. ; 20 см. — (Экономика и управление на предприятии) . — Библиогр.: с. 129.
6. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
 7. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
 8. 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.
 9. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
 10. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
 11. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
 12. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
 13. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
 14. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
 15. 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».
 16. 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».
 17. 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)

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-jornal.ru>;
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>

12. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru
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/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>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>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>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</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы		
---	--	--