

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Год набора – 2022

РАССМОТРЕНО на заседании  
ЦМК по профессиональным модулям  
по специальности 43.02.14  
«Гостиничное дело»  
Протокол № 5  
от «30» мая 2023 г

Санкт-Петербург, 2023 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

Дочкина А.А.– к.э.н., доцент, декан ФСПО

Фомина Н.Н.-преподаватель ФСПО

*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование отделения) (Ф.И.О.)*

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» разработана на основе Примерной основной образовательной программы по профессии среднего профессионального образования (далее – ПООП СПО), разработанной на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1552.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения программы

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

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 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 2.3.	контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
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 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;	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

	разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	
--	---	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем учебной дисциплины</b>	138
в том числе:	
теоретическое обучение	68
практические занятия	40
консультации	2
Самостоятельная работа	22
<b>Промежуточная аттестация экзамен в IV семестре</b>	<b>6</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
<b>Введение</b>	1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин	2	<b>ОК 01</b>
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>			
<b>Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>ОК 01 ОК 02</b>
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
	<b>Самостоятельная работа. Развитие региональной политики гостиничного сервиса.</b>	2	<b>ОК 01 ОК 02</b>
<b>Тема1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>ОК 01 ОК 02</b>
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц 2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.		
<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	<b>ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.</b>
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.		
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	2	

		1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>				
<b>Тема</b>	<b>2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 01 ОК 02 ОК 04</b>
<b>Особенности менеджмента индустрии гостеприимства</b>	<b>в</b>	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
<b>Тема</b>	<b>2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ПК 4.2.
<b>Теоретические и методологические основы управления</b>	<b>и</b>	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. 2. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
		<b>Самостоятельная работа.</b> Анализ внешней и внутренней среды международных сетей в регионе.	4	
<b>Тема</b>	<b>2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2., ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
		1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		
		2. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.		
		3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		
		4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.		



5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.		
6. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
7. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.		
8. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		
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		
10. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы		
<b>Тематика практических занятий</b>	<b>12</b>	
1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
2. Составление графиков выхода на работу	2	
3. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы.	2	

		(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)		
		4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
		5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	4	
<b>Тема</b>	<b>2.4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ПК 3.2. ПК 4.2.
<b>Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>		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. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		
		3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.		
		4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		
		<b>Тематика практических занятий</b>		
		1. Решение ситуационных задач на стиле управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2	
<b>Тема 2.5. Связующие процессы управления</b>	<b>в</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 1
		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. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.		
	3. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.		
	<b>Тематика практических занятий</b>		
	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. Деловая игра «Производственное совещание»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Методы принятия управленческих решений	2	
<b>Тема 2.6. Управление организационным поведением</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	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.		ОК 01 ОК 03 ОК 04
	2. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.		

	<p>3. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.</p> <p>Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций</p>		
	<b>Тематика практических занятий</b>	4	
	<p>1. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)</p> <p>2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.</p>		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Корпоративная культура - пути повышения эффективности в организации.	2	
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>			
<b>Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	<p>1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. <b>Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.</b> Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p> <p>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</p>		
	<b>Тематика практических занятий</b>	2	
	<p>1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников</p>		
	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.2., ПК2.2.

<b>Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства</b>	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	4	ПК 3.2., ПК 4.2. ОК 04
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
	<b>Тематика практических занятий</b>		
	1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. 2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Как подготовиться к собеседованию при трудоустройстве.	6	
<b>Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1.
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	4	
	2. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
<b>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.		
	2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	2	
	1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
<b>Самостоятельная работа :Современная концепция оценки персонала.</b>	2		
<b>Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2.
	1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в		

	гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва		ПК 4.2.
	<b>Тематика практических занятий</b>	4	
	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций		
	<b>Самостоятельная работа :</b> Как составить план карьерного роста.	4	
<b>Консультация</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация экзамен</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>138</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средства обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы используются информационные ресурсы:

ЭБС IPRBOOKS <http://iprbookshop.ru/>

ЭБС издательства "ЛАНЬ" <http://e.lanbook.com/>

ЭБС издательства "ЮРАЙТ" <http://www.biblio-online.ru/>

Издательский Центр «АКАДЕМИЯ» <http://www.academia-moscow.ru/>

ЭБС издательства ИНФРА-М "ZNANIUM" <http://new.znanium.com/>

ЭБ Издательского Дома "ГРЕБЕННИКОВ" <http://grebennikon.ru/>

Удаленные читальные залы:

Национальная электронная библиотека: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

#### 3.2.1 Основные источники

Чуваткин П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/449567>

#### Нормативно-правовые акты:

Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.

ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

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.

ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.

ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.

ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.

ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.

Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

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».

#### **Журналы:**

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Управление персоналом

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>

1. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
2. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
3. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
4. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
5. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
6. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
7. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
8. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
9. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
10. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
11. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
12. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
13. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
14. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
15. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
16. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
17. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
18. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
19. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>



20. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -  
 21. 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><b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b></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; 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 75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование Устный опрос Зачет. Защита проектных работ.</p>

<b>Перечень осваиваемых в рамках дисциплины умений,</b>	Оценка процесса Оценка результатов	Оценка результатов выполнения практической работы
<p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы</p>	<p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	