

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, примерной рабочей программы учебной дисциплины, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Безуглая М.А., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Безуглая М.А., 2023г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 01 - ОК 03, ОК 04.

## 1.3. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 – ОК 03, ОК 04 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15)	<ul style="list-style-type: none"><li>- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;</li><li>- определять этапы решения задачи;</li><li>- составить план действия;</li><li>- определить необходимые ресурсы;</li><li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития</li><li>- организовывать работу коллектива и команды;</li><li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>- структуру плана для решения задач;</li><li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</li><li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования</li><li>- психология коллектива;</li></ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной нагрузки</b>	<b>32</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<b>16</b>
<i>в том числе:</i>	
теоретическое обучение (урок, лекция)	20
практические занятия	10
<b>Самостоятельная работа</b>	-
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах / в. т.ч. в форме практической подготовки		Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
		3	4	
1	2	3	4	5
<b>Введение</b>	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>Раздел 1. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	
<b>Тема 1.1. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.	2		ОК 01 – ОК 03, ОК 04 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15)
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки.	2		
	3. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	2		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>		
Практическое занятие №1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	2		
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>		<b>12</b>	<b>8</b>	
<b>Тема 2.1. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	
	1. Функции гостиничного менеджмента. Планирование. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	2		ОК 01 – ОК 03, ОК 04 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15)
	2. Организационные структуры управления. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.	2		
	3. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы.	2	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>		
	Практическое занятие № 1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.	2	2	
	Практическое занятие № 2. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	2	
	Практическое занятие № 3. Составление графиков выхода на работу	2	2	
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	
<b>Тема 3.1. Найм и отбор кад-</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	

ров для предприятий сферы гостеприимства	1.	Процедура отбора, найма персонала. Квалификационные требования. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников	2	2	ОК 01 – ОК 03, ОК 04 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15)
Тема 3.2. Оценка деятельности персонала гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>		
	1.	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	2		ОК 01 – ОК 03, ОК 04 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15)
Тема 3.3. Обучение и развитие персонала гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
	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	2	2	ОК 01 – ОК 03, ОК 04 (ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16; ЛР2, ЛР4, ЛР10; ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12; ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15)
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктаж), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций.		2	2	
<b>Промежуточная аттестация – Дифференцированный зачет</b>			<b>2</b>	-	
<b>Всего:</b>			<b>32</b>	<b>16</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.** Для реализации программы учебной дисциплины 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:**

- персональный компьютер с выходом в Интернет,
- мультимедийное оборудование.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**Основные источники:**

1. Казначевская Г. Менеджмент : учебник / Казначевская Г., Б. — Москва : КноРус, 2023. — 240 с. — ISBN 978-5-406-11318-9. — URL: <https://book.ru/book/948590> — Текст : электронный.

2. Шутова И.Г. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / Шутова И.Г., Година Д.Х., Бузина Ю.Н., Тростина К.В., Ярославская И.И. — Москва : КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. — URL: <https://book.ru/book/944077> — Текст : электронный.

3. Кибанова, Л.Н. Управление персоналом : учебное пособие / Кибанова Л.Н., Кибанов А.Я. — Москва : КноРус, 2022. — 201 с. — ISBN 978-5-406-08662-9. — URL: <https://book.ru/book/940642> — Текст : электронный.

**Дополнительные источники:**

1. Грибов, В.Д. Менеджмент : учебное пособие / Грибов В.Д. — Москва : КноРус, 2021. — 275 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02602-1. — URL: <https://book.ru/book/936258> — Текст : электронный.

2. Казначевская, Г.Б. Менеджмент : учебник / Казначевская Г.Б. — Москва : КноРус, 2021. — 240 с. — ISBN 978-5-406-03004-2. — URL: <https://book.ru/book/936304> — Текст : электронный.

3. Сетков, В.И. Менеджмент : учебное пособие / Сетков В.И. — Москва : КноРус, 2021. — 149 с. — ISBN 978-5-406-03832-1. — URL: <https://book.ru/book/936628> — Текст : электронный.

**Интернет-ресурсы:**

1. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
4. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>



5. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.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;</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><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p> <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</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<p>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>		
---	--	--