

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

2024 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», 2024г.

© Безуглая М.А., 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

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">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной нагрузки	32
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	16
<i>в том числе:</i>	
теоретическое обучение (урок, лекция)	20
практические занятия	10
Самостоятельная работа	-
<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
Введение	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		
Раздел 1. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства		8	2	
Тема 1.1. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	8	2	
	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		
	Практические занятия	2		
Практическое занятие №1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2	2		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		12	8	
Тема 2.1. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	12	8	
	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	
	Практические занятия	6		
	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	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		8	6	
Тема 3.1. Найм и отбор кад-	Содержание учебного материала	2	2	

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	Содержание учебного материала		2		
	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	Содержание учебного материала		4	4	
	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)
	Практические занятия		2	2	
	Практическое занятие № 1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций.		2	2	
Промежуточная аттестация – Дифференцированный зачет			2	-	
Всего:			32	16	

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. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / И. Г. Шутова, Д. Х. Година, Ю. Н. Бузина [и др.]. — Москва : КноРус, 2024. — 161 с. — ISBN 978-5-406-12074-3. — URL: <https://book.ru/book/950435> — Текст : электронный.

2. Родин, Ч.С.. Управление персоналом : Учебное пособие / Ч.С. Родин — Москва : КноРус, 2024. — 201 с. — ISBN 978-5-406-13401-6. — URL: <https://book.ru/book/954629> — Текст : электронный.

3. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской деятельности : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 389 с. — ISBN 978-5-406-12574-8. — URL: <https://book.ru/book/952130> (дата обращения: 08.11.2023). — Текст : электронный.

4. Грибов, В. Д., Менеджмент : учебное пособие / В. Д. Грибов. — Москва : КноРус, 2024. — 275 с. — ISBN 978-5-406-12808-4. — URL: <https://book.ru/book/952691> — Текст : электронный.

5. Казначевская, Г. Б., Менеджмент : учебник / Г. Б. Казначевская. — Москва : КноРус, 2024. — 240 с. — ISBN 978-5-406-12966-1. — URL: <https://book.ru/book/953143> — Текст : электронный.

6. Скабеева, Л.И.. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : Учебник / Л.И. Скабеева, Л.Л. Духовная — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249> — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Сафронова, Н. Е., Основы менеджмента. Курс лекций : учебно-методическое пособие / Н. Е. Сафронова. — Москва : Русайнс, 2023. — 57 с. — ISBN 978-5-466-03347-2. — URL: <https://book.ru/book/949904> — Текст : электронный.

2. Кошелева А. Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / Кошелева А., И., Левченко К., В., Астафьева О. А. — Москва : КноРус, 2023. — 222

с. — ISBN 978-5-406-10721-8. — URL: <https://book.ru/book/947114> — Текст : электронный.

3. 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.

4. 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.

5. 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>Знания:</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>Умения:</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 систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

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