

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Среднее профессиональное образование

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника
Менеджер

Казань 2019

Рабочая программа по дисциплине «Управление персоналом в гостиничных комплексах» (для 2019 года набора) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации.

Разработчик:

Московкина С.В., преподаватель кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института (филиала) от 23.03.2019, протокол №12

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

© Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019
© Московкина С.В., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ».....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3.Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (по ФГОС):	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Управление персоналом в гостиничных комплексах»	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению .	14
3.2. Информационное обеспечение обучения.	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Управление персоналом в гостиничных комплексах» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 7 мая 2014 г № 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Управление персоналом в гостиничных комплексах» относится к общепрофессиональным дисциплинам общеобразовательного цикла.

1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- определять цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения;
- разрабатывать программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице;
- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в трудовых ресурсах;

знать:

- планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов;
- адаптация персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников. Испытательный срок;
- понятия: персонал, управление персоналом. Управление персоналом: цели,
- функции, принципы управления персоналом. Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Роль корпоративной культуры в организации

работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции;

– кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Определение потребности в персонале. Нормирование, учет, определение потребности, расходы на персонал.

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (по ФГОС):

	Очное обучение	Заочное обучение
Максимальная учебная нагрузка обучающегося, в том числе:	60	60
обязательная аудиторная учебная нагрузка	46	10
самостоятельная работа	14	50

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
теоретическое обучение	24
практические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
Промежуточная аттестация (5 семестр) – на базе основного общего образования (3 семестр) – на базе среднего общего образования	Зачет

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	10
теоретическое обучение	4
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	50
Промежуточная аттестация (3 курс) – на базе основного общего образования (2 курс) – на базе среднего общего образования	Зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Управление персоналом в гостиничных комплексах»

очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Социально-экономические основы управления персоналом	Содержание учебного материала Социально-экономические основы управления персоналом. Система управления. Функции менеджера. Современные тенденции управления персоналом.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление логико – смысловой схемы по классификации методов управления. 2. Оценка социально-психологических показателей коллектива, выявление психологической совместимости членов коллектива.	2	3
Тема 2 Кадровые стратегии организации	Содержание учебного материала Стратегия управления персоналом и её составляющие. Основные черты стратегии. Уровни стратегии.	2	1
	Кадровая политика. Цели и направления кадровой политики. Внешние факторы, влияющие на кадровые стратегии.		
	Практические занятия Кадровая политика на различных этапах жизненного цикла предприятия	2	2
	Самостоятельная работа студентов: 1.Определение достоинств и недостатков основных методов подбора персонала по заданной таблице. 2.Планирование структуры персонала (на примере гостиницы) 3.Определение достоинств и недостатков основных методов подбора персонала	2	3
Тема 3 Организационные структуры (предприятия)	Содержание учебного материала Система управления персоналом. Типы организационных структур. Подсистемы СУП	2	1
	Практические занятия Организационная структура кадровой службы	2	2

Тема 4 Комплектование кадров.	Содержание учебного материала Комплектование кадров. Задачи менеджера. Этапы процесса комплектования Описание вакансии. Должностная инструкция. Структура должностной инструкции. Квалификационная карта. Методы подбора персонала. Методы отбора персонала. Собеседование. Прием на работу нового сотрудника. Состав документов, необходимых при приеме на работу. Контроль достоверности персональных данных.	2	1
	Практические занятия Должностная инструкция. Состав процедур приема граждан на работу. Отбор персонала.	4	2
	Самостоятельная работа студентов 1. Составление ситуационной задачи по межличностным коммуникациям. 2. Подготовка докладов по следующим темам: «Коммуникационная политика организации. Формирование коммуникационных целей». - «Манипулирование позитивной информацией».	2	3
Тема 5 Мотивация персонала	Содержание учебного материала Мотивация. Мотив. Вознаграждение. Потребности. Теория потребностей А.Маслоу. Теория МакКлелланда и Герцберга. Процессуальные теории В.Врума. Модель Портера-Лоулера. Система мотивации. Формы и методы мотивации. Правила мотивации персонала.	2	1
	Практические занятия Мотивация персонала	2	2
	Самостоятельная работа студентов 1. Составление портрета идеального менеджера гостиничного предприятия. 2. Составление плана организации личной работы менеджера	2	3
Тема 6 Заработная плата	Содержание учебного материала Заработная плата» и организация заработной платы (ОЗП). Принципы ОЗП. Механизм ОЗП. Формы и правила ОЗП. Виды заработной платы.	2	1
	Структура заработной платы. Индексация заработной платы. Правила материального поощрения персонала. Формы и методы материального поощрения персонала. Политика вознаграждения.	2	
	Практические занятия Организация оплаты труда работников	2	2
Тема 7	Содержание учебного материала	2	1

Оценка персонала	Оценка персонала. Факторы влияющие на профессиональную эффективность работников. Факторы, действующие со стороны организации Аттестация персонала. Задачи. аттестации. Аттестационный лист.		
	Методы оценки работы персонала. Установление стандартов и нормативов. Оценка на основании письменных характеристик. Шкалы оценки. Методы ранжирования. Типичные ошибки при оценке работы персонала.	2	
	Практические занятия Оценка труда работников	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, по вопросам к параграфам и главам учебных пособий, составленным преподавателем. 2. Подготовка докладов на темы: -«Стратегическое управление персоналом» «Квалификационные требования к персоналу гостиничного сервиса» -«Кадровая политика организации»	2	3
Тема 8 Управление развитием персонала	Содержание учебного материала		
	Развитие персонала. Цель развития персонала. Система развития персонала. Виды обучения персонала. Подготовка кадров. Повышение квалификации кадров. Переподготовка кадров. Алгоритм построения профессионального обучения в организации.	2	1
	Практические занятия Обучение персонала	2	2
	Самостоятельная работа студентов 1. Составление схемы планирования потребности в персонале (на примере гостиницы) 2. Составление плана карьеры работников (на примере гостиницы)	2	3
Тема 9 Роль формальных и неформальных структур в системе управления персоналом	Содержание учебного материала		
	Формальные и неформальные структуры. Признаки формальных и неформальных ролей	2	1
	Практические занятия Управление неформальной группой	2	2
	Самостоятельная работа студентов Проведение исследования и анализа по определению своей роли в группе.	1	3
Тема 10 Управление конфликтами	Содержание учебного материала Конфликт. Причины конфликтов. Уровни конфликтов. Этапы конфликтов. Эффективное управление конфликтами. Методы разрешения конфликта.	2	1

на предприятии	Практические занятия Управление конфликтами	2	2
	Самостоятельная работа студентов 1. Заполнение таблицы «Анализ типов и причин конфликтов в организации» 2. Подготовка докладов на темы: «Конфликты в организации и пути их решения» «Природа и социальная роль конфликтов»	1	3
ВСЕГО: 60		24/22/14	

заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Социально-экономические основы управления персоналом	Содержание учебного материала Социально-экономические основы управления персоналом. Система управления. Функции менеджера. Современные тенденции управления персоналом.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление логико – смысловой схемы по классификации методов управления. 2. Оценка социально-психологических показателей коллектива, выявление психологической совместимости членов коллектива.	2	3
Тема 2 Кадровые стратегии организации	Содержание учебного материала Стратегия управления персоналом и её составляющие. Основные черты стратегии. Уровни стратегии.	2	1
	Кадровая политика. Цели и направления кадровой политики. Внешние факторы, влияющие на кадровые стратегии.		
	Практические занятия Кадровая политика на различных этапах жизненного цикла предприятия	2	2
	Самостоятельная работа студентов: 1. Определение достоинств и недостатков основных методов подбора персонала по заданной таблице. 2. Планирование структуры персонала (на примере гостиницы)	2	3

	3.Определение достоинств и недостатков основных методов подбора персонала		
Тема 3 Организационные структуры (предприятия)	Самостоятельная работа обучающихся Система управления персоналом. Типы организационных структур. Подсистемы СУП	2	3
	Организационная структура кадровой службы	2	
Тема 4 Комплектование кадров.	Самостоятельная работа обучающихся Комплектование кадров. Задачи менеджера. Этапы процесса комплектования Описание вакансии. Должностная инструкция. Структура должностной инструкции. Квалификационная карта. Методы подбора персонала. Методы отбора персонала. Собеседование. Прием на работу нового сотрудника. Состав документов, необходимых при приеме на работу. Контроль достоверности персональных данных.	2	3
	Практические занятия Должностная инструкция. Состав процедур приема граждан на работу. Отбор персонала.	4	2
	Самостоятельная работа студентов 1. Составление ситуационной задачи по межличностным коммуникациям. 2. Подготовка докладов по следующим темам: «Коммуникационная политика организации. Формирование коммуникационных целей». - «Манипулирование позитивной информацией».	2	3
Тема 5 Мотивация персонала	Самостоятельная работа обучающихся Мотивация. Мотив. Вознаграждение. Потребности. Теория потребностей А.Маслоу. Теория МакКлелланда и Герцберга. Процессуальные теории В.Врума. Модель Портера-Лоулера. Система мотивации. Формы и методы мотивации. Правила мотивации персонала.	2	3
	Мотивация персонала	2	3
	1. Составление портрета идеального менеджера гостиничного предприятия. 2. Составление плана организации личной работы менеджера	2	3
Тема 6 Заработная плата	Самостоятельная работа обучающихся Заработная плата» и организация заработной платы (ОЗП). Принципы ОЗП. Механизм ОЗП. Формы и правила ОЗП. Виды заработной платы.	2	3
	Структура заработной платы. Индексация заработной платы. Правила материального поощрения персонала.	2	

	Формы и методы материального поощрения персонала. Политика вознаграждения.		
	Организация оплаты труда работников	2	
Тема 7 Оценка персонала	Самостоятельная работа обучающихся		3
	Оценка персонала. Факторы влияющие на профессиональную эффективность работников. Факторы, действующие со стороны организации Аттестация персонала. Задачи. аттестации. Аттестационный лист.	2	
	Методы оценки работы персонала. Установление стандартов и нормативов. Оценка на основании письменных характеристик. Шкалы оценки. Методы ранжирования. Типичные ошибки при оценке работы персонала.	2	
	Оценка труда работников	4	
	1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, по вопросам к параграфам и главам учебных пособий, составленным преподавателем. 2. Подготовка докладов на темы: -«Стратегическое управление персоналом» «Квалификационные требования к персоналу гостиничного сервиса» -«Кадровая политика организации»	2	
Тема 8 Управление развитием персонала	Самостоятельная работа обучающихся		3
	Развитие персонала. Цель развития персонала. Система развития персонала. Виды обучения персонала. Подготовка кадров. Повышение квалификации кадров. Переподготовка кадров. Алгоритм построения профессионального обучения в организации.	2	
	Обучение персонала	2	
	1. Составление схемы планирования потребности в персонале (на примере гостиницы) 2. Составление плана карьеры работников (на примере гостиницы)	2	
Тема 9 Роль формальных и неформальных структур в системе управления персоналом	Самостоятельная работа обучающихся		3
	Формальные и неформальные структуры. Признаки формальных и неформальных ролей	2	
	Управление неформальной группой	2	
	Проведение исследования и анализа по определению своей роли в группе.	1	
Тема 10 Управление конфликтами на предприятии	Самостоятельная работа обучающихся		3
	Конфликт. Причины конфликтов. Уровни конфликтов. Этапы конфликтов. Эффективное управление конфликтами. Методы разрешения конфликта.	2	
	Управление конфликтами	2	

	1. Заполнение таблицы «Анализ типов и причин конфликтов в организации» 2. Подготовка докладов на темы: «Конфликты в организации и пути их решения» «Природа и социальная роль конфликтов»	1	
	ВСЕГО: 60		4/6/50

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в тренинговом кабинете *службы приема и размещения гостей.*

Оборудование тренингового кабинета:

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Стол� аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные этапы проектирования туристских рекреационных продуктов»;

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;

Кровати;

Тумбы прикроватные;

Шкаф для одежды;

Комод;

Телевизор;

Душевая кабина;

Коврик для ванной;

Раковина;

Унитаз;

Занавески;

Карнизы;

Комплекты постельного белья;

Одеяла;

Одеяла цветные;

Подушки;

Покрывала;

Полотенца;

Простыни;

Системный блок;

Монитор.

Переносное мультимедийное оборудование.

Программное обеспечение:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

- в. Windows 8/
2. Система тестирования INDIGO
3. Консультант + версия проф.
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература:

1. Бедяева, Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма [Электронный ресурс]: учебник / Т.В. Бедяева, А.С. Захаров; под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 180 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369965>
2. Кибанов, А.Я. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Я. Кибанов. — Москва : КноРус, 2018. — 201 с. — Для ссузов. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927766>
3. Федорова, Н.В. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Федорова. — Москва : КноРус, 2018. — 215 с. - (для СПО). - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/930119>
4. Шапиро, С.А. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Шапиро, И.А. Епишкин. — Москва : КноРус, 2018. — 243 с. - (СПО)- Режим доступа: <https://www.book.ru/book/930276>

Дополнительная литература:

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/959402>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, проверки выполнения самостоятельной работы.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Результаты обучения (умения, знания)	Формы контроля результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
определять цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
разрабатывать программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
планировать качественные и количественные потребности гостиницы в трудовых ресурсах;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
адаптацию персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников. Испытательный срок;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
понятия: персонал, управление персоналом. Управление персоналом: цели,	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
функции, принципы управления персоналом. Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет
кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Определение потребности в персонале. Нормирование, учет, определение потребности, расходы на персонал.	Тестовые задания, доклады, контрольная работа Зачет