

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна
Должность: Директор
Дата подписания: 01.03.2023 18:06:50
Уникальный программный ключ:
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области
Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Челябинский колледж Комитент»
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: Специалист по гостеприимству
на базе среднего общего образования

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины	4
2. Структура и содержание дисциплины	5
3. Условия реализации дисциплины	13
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания
уметь:

- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы
- контролировать выполнение работниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
- контролировать выполнение работниками 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;
- 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;

знать:

- 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;
- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников 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).
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

- 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.
- ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции (ПК):

- 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 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- 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.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 18
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 21

Активно применять полученные знания на практике	ЛР 25
---	-------

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	1 семестр	2 семестр
Объём образовательной программы дисциплины	111	26	85
в том числе:			
теоретическое обучение	50	12	38
практические занятия	50	12	38
консультация	1		1
<i>самостоятельная работа</i>	4	2	2
Промежуточная аттестация в форме	6		6 Экзамен

2.2. Тематический план и содержание дисциплина ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
1 семестр			
Введение	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	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		
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала:	10	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
	Практические занятия	10	
	Защита докладов с презентацией		
	Самостоятельная работа студентов	2	
	Подготовка докладов с презентацией		
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала:	10	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.		
	Практические занятия	12	
	Решение ситуационных задач		
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала:	10	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3.,
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте		

	Практические занятия	10	ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
2 семестр			
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала:	2	
	Версии происхождения искусства. Потребность в искусстве. Периодизация и регионы первобытного искусства. Роль археологии в изучении искусства. Искусство каменного века: хронология, основные памятники (Ляско, Альтамира). Искусство мезолита и неолита. Появление первых поселений. Мегалитические сооружения. Интерактивная экскурсия.		ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала:	2	
	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. 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		ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала:	2	
	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,		ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25

	<p>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.</p> <p>6. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.</p> <p>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.</p> <p>8. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.</p> <p>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</p> <p>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</p>		
	Практические занятия	4	
	<p>1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы</p> <p>2. Описание методов стимулирования персонала в гостиничном предприятии</p> <p>3. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия</p> <p>6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.</p>		
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	<p>Содержание учебного материала:</p> <p>1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</p> <p>2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории</p>	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3

	<p>лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.</p> <p>3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.</p> <p>4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.</p>		ЛР 16-18, 21, 25
	Практические занятия	4	
	1. Решение ситуационных задач		
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	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.		
	Практические занятия	4	
	1. Решение ситуационных задач		
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	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.		
	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. 3. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций		
	Практические занятия	2	

	1. Решение ситуационных задач		
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. 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		
	Практические занятия	2	
	1. Решение ситуационных задач Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. 2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
	Самостоятельная работа студента:	1	
	1. Решение практических задач 2. Подготовка к экзамену		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18, 21, 25
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		
	Практические занятия	2	
	1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
	Консультация	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3., ПК 2.3., ПК 3.1.- ПК 3.3., ПК 4.1.- ПК 4.3
Промежуточная аттестация	Экзамен	6	

			JP 16-18, 21, 25
		Всего:	111

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет социально-экономических дисциплин**. Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Кабинет социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет социально-экономических дисциплин обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

Помещение для самостоятельной работы

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2017. - 224 с
2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст] : учеб. пособие для СПО / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо / Л.В. Баумгартен. — Москва: Юрайт, 2020. — 338 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456732> (дата обращения: 23.09.2020).

2. Реброва, Н.П. Основы маркетинга: учебник и практикум для спо / Н.П. Реброва. — Москва: Юрайт, 2020. — 277 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450814> (дата обращения: 23.09.2020).

3. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо / С.С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 197 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456730> (дата обращения: 23.09.2020).

Дополнительные источники

1. Карпова, С.В. Основы маркетинга: учебник для спо / С.В. Карпова; под общей ред. С.В. Карповой. — Москва: Юрайт, 2019. — 408 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426395> (дата обращения: 23.09.2020).

2. Кнышова, Е.Н. Маркетинг туризма [Текст] : учеб. пособие / Е.Н.Кнышова. - М.: ФОРУМ, 2010. - 352 с. - (Профессиональное образование).

3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст]: учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 1071 с.: ил. - (Зарубежный учебник).

4. Лесник, А.Л. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж [Текст] / А.Л.Лесник. - М. : Кнорус, 2017. - 232 с.

5. Михалева, Е.П. Маркетинг: учебное пособие для спо / Е.П. Михалева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 213 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449628> (дата обращения: 23.09.2020).

6. Мурахтанова, Н. М. Маркетинг: сб. практических задач и ситуаций [Текст] / Н.М.Мурахтанова,Е.И.Еремина. - 5-е изд.,стереотип. - М. : Академия, 2018. - 96с. - (Среднее профессиональное образование).

7. Сарафанова, Е. В.Основы маркетинга [Текст] : учеб.для спо / Е.В.Сарафанова. - Ростов н/Д : Феникс, 2017. - 255с. - (Среднее профессиональное образование).

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных; 	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание</p>	<p>Практическое задание</p> <p>Решение ситуационных задач</p> <p>Экзамен</p>

<ul style="list-style-type: none"> - проводить обучение, персонала различных служб гостиницы - контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы - контролировать выполнение работниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы - контролировать выполнение работниками 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; - 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников 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). - кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; 	<p>курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none">- методику проведения тренингов для персонала- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания		
---	--	--