## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**

**В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**

**В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ»**

**г.Москва, 2021г.**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

– применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;

– использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия;

– анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы;

– проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;

– принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления;

– планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале;

– осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия;

– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

– учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии.

**знать:**

– функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;

– сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии;

– планирование работы основных служб гостиничного предприятия;

– основные организационные структуры управления;

– цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала

современной гостиницы;

– сущность и виды мотивации персонала гостиницы;

– систему методов управления;

– понятие управленческих решений, их классификацию;

– этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства;

– источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу;

– содержание процесса адаптации в гостинице;

– роль корпоративной культуры в организации работы персоналагостиницы;

– основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице;

– актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы;

– сущность коммуникативности и управленческого общения.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 1** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и**  **размещения** |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и  персонале. |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для  поддержания требуемого уровня качества. |
| **ВД 2** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с  текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для  поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ВД 3** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в  материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и  эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества  обслуживания гостей |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **бронирования и продаж** |
| 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. |

На реализацию Рабочей программы отводится 36 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

1. **Учебный план программы**

«Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Сущность и характерные черты  современного менеджмента.  Особенности менеджмента в  индустрии гостеприимства | 3 | 2 | 1 | - |
| 2. | Организация и её признаки и законы.  Внешняя и внутренняя среда  организации | 3 | 2 | 1 | - |
| 3. | Цикл менеджмента. Планирование как функция менеджмента | 3 | 2 | 1 | - |
| 4. | Организация как функция менеджмента | 4 | 2 | 2 | - |
| 5. | Мотивация как функция  менеджмента | 3 | 2 | 1 | - |
| 6. | Контроль как функция управления | 4 | 2 | 2 | - |
| 7. | Система методов управления.  Стили руководства. | 3 | 2 | 1 | - |
| 8. | Технология принятия  управленческих решений | 3 | 2 | 1 | - |
| 9. | Управление конфликтами и  стрессами | 4 | 2 | 2 |  |
| 10. | Технологии отбора и найма  персонала в современной гостинице | 4 | 2 | 2 | - |
| 11. | **Итоговая аттестация** | 2 |  | 2 | зачет |
| **ИТОГО** | | **36** | **20** | **16** |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации;

#### Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cfin.ru/>

4. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>

1. **Оценочные материалы**

Перечень вопросов к зачету

1. Дайте определение понятия «функция управления».

2. Дайте характеристику основных видов структур иерархического и органического типа, управленческой деятельности в индустрии гостеприимства.

3. Дать определение понятия управление.

4. Дать определения понятиям: план, цель, способность к обучению.

5. Интеграционные системы в управлении организациями в индустрии гостеприимства.

6. Какие существуют неправительственные общественные объединения в России, действующие в индустрии гостеприимства, каковы их задачи.

7. Какие функции управления выполняет служба управления персоналом, ее задачи?

8. Какое влияние оказывает мотивация персонала к труду на качество обслуживания в индустрии гостеприимства?

9. Какую роль выполняет миссия организации в индустрии гостеприимства?

10. Какая связь существует между миссией и общей целью организации в индустрии гостеприимства?

11. На основании чего составляется перечень служебных обязанностей работников на предприятиях в индустрии гостеприимства?

12. Описать общую схему функционирования объекта, в движении которого присутствует феномен управления.

13. Описать простейшую схему функционирования системы управления.

14. Определить понятие отношение: характеризовать отношения управления.

15. Перечислить и дать краткое описание основных функций процесса управления, описать цикл управления.

16. Планирование и прогнозирование в управлении персоналом.

17. Формы управления в индустрии гостеприимства.

18. Что понимается под структурой управления организацией в индустрии гостеприимства, какие ее разновидности вам известны.

19. Что такое планирование и каковы его функции и принципы?

20. Эволюция представлений об управлении от древнего мира до периода промышленной революции.