

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ  
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

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

*Специальность 43.02.14 Гостиничное дело*

2020г

РАССМОТРЕНА

на заседании МЦК

УГС 38.00.00 Экономика и

управление, 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНА

зам. директора по УР

\_\_\_\_\_  
О.О. Барабанова

31 августа 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело** базовой подготовки, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № **1552** от **09 декабря 2016 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Кузнецова Ирина Михайловна**, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ»**

## **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная дисциплина «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК:

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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско – патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

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

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	-применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; -использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; -разрешать конфликтные ситуации разными способами.	- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; - процесс принятия и реализации управленческих решений; - сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; - способы управления конфликтами; - функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; - этапы, виды и правила контроля; - этику делового общения.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	122
в том числе:	
теоретическое обучение	50
лабораторные работы	-
практические занятия	54
курсовая работа (проект)	-
консультации	6
самостоятельная работа	6
промежуточная аттестация (экзамен)	6

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины  
« МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития		10	
Тема 1.1. Основы менеджмента	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Содержание дисциплины и ее задачи. Связь менеджмента с другими дисциплинами. Значение дисциплины в условиях многообразия и равноправия форм собственности.</p> <p>2. Определение менеджмента, его содержание, цели, задачи, виды менеджмента. Принципы менеджмента. Субъект и объект менеджмента. Иерархия управления. Система управления и её элементы. Эффективность управления. Черты и стадии менеджмента. История возникновения менеджмента как науки и практики управления. Нормативные требования к управлению.</p>	4 2 2	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
Тема 1.2. Научные школы менеджмента	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Управленческие идеи древности. Научные школы менеджмента: Научная школа менеджмента, классическая школа управления, ориентация управления на человека. Управленческие идеи в России и СССР.</p>	2 2	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
Тема 1.3. Методика управления предприятием XXI века	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Современные подходы в организации процесса управления предприятием. Роль экономических преобразований в формировании управленческих мыслей.</p> <p>2. Трудовые ресурсы предприятия. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный.</p>	4 2 2	

<b>Раздел 2. Внешняя и внутренняя среда организации</b>		<b>5</b>	
<b>Тема 2.1. Сущность организации и её внутренней и внешней среды</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1. Организация как объект менеджмента. Признаки организации. Законы организации. Виды и классификация организаций. Сущность вертикального и горизонтального разделения труда.	<b>2</b>	
	2. Внутренняя среда организации. Внешняя среда организации. Факторы внешней среды прямого воздействия: поставщики, потребители, конкуренты, профсоюзы, государственные органы. Факторы внешней среды организации косвенного воздействия: состояние экономики, политические и социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.	<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Влияние факторов внутренней и внешней среды на примере конкретной организацию	<b>1</b>	
<b>Раздел 3.  Цикл менеджмента</b>		<b>33</b>	
<b>Тема 3.1. Функции менеджмента в рыночной экономике: планирование, организация, координация, мотивация и контроль</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1. Кадровое планирование. Стратегическое управление персоналом. Оперативный план работы с персоналом. Определение потребности в персонале. Технологии управления персоналом в гостинице. Организация работы подразделения.	<b>2</b>	
	2. Виды контроля: предварительный, текущий, итоговый. Требования, предъявляемые к контролю. Этапы контроля.	<b>2</b>	
	3. Виды, методы и этапы планирования. Стратегическое планирование. Бизнес – планирование.	<b>2</b>	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>6</b>	
	1. Практическое занятие № 1 «Планирование и организация работы подразделения»	<b>6</b>	
<b>Тема 3.2 Организационные структуры управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>11</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1. Цели и функции системы управления персоналом. Организационная структура управления гостиничным комплексом. Обеспечение системы управления персоналом	<b>2</b>	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>2</b>	
	1. Практические занятия № 2 «Формирование организационных структур управления»	<b>6</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Проектирование различных типов управленческих структур. Определение их достоинства и недостатков	<b>6</b>	
	<b>1</b>		
<b>Тема 3.3</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	<i>ОК 1-ОК5,</i>

<b>Формирование мотивационной политики организации</b>	1.Основные теории мотивации и их применение в управлении персоналом. Материальное и нематериальное стимулирование труда.	2	<i>ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	2.Роль корпоративной культуры в организации работы персонала.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	6	
	1.Практическое занятие № 3 «Работа по мотивации трудовой деятельности персонала»	6	
<b>Раздел 4 Процесс принятия и реализации управленческих решений</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 4.1. Сущность и основы принятия управленческих решений</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Сущность и виды управленческих решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Критерии решения. Этапы принятия управленческих решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения. Матрица принятия решений.	2	
	2. Методы принятия управленческих решений. Коллективные методы обсуждения и принятия управленческих решений: Метод Дельфи. Эвристические методы принятия решения: метод индукции. Количественные методы принятия управленческих решений. Уровни принятия решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	6	
	1.Практические занятия № 4 «Эффективное принятие управленческих решений»	6	
<b>Раздел 5 Методы и стили управления</b>		<b>13</b>	
<b>Тема 5.1 Основные методы и стили управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Основные методы управления: административные, экономические, социально-психологические; их достоинства и недостатки; характер воздействия.	2	
	2. Понятие стиля управления. Виды стилей управления: автократический, демократический, либеральный.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Решение ситуационной задачи по методам управления	1	
<b>Тема 5.2. Теория лидерства и руководства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Понятие руководства, влияния, лидерства, власти. Способы воздействия на подчиненных. Классификация власти: власть, основанная на принуждении; власть, основанная на вознаграждении; законная власть (влияние через традиции); власть примера (влияние с помощью харизмы). Типы власти.	2	



	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>6</b>	
	1.Практические занятия № 5 «Решение ситуационных задач по выявлению лидерства в коллективе»	<b>6</b>	
<b>Раздел 6 Коммуникации и деловое общение</b>		<b>30</b>	
<b>Тема 6.1 Сущность коммуникационно го процесса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Понятие коммуникации. Управление коммуникациями в организации Информация и коммуникации в управлении. Классификация коммуникаций. Горизонтальные и вертикальные коммуникации. Классификация причин неэффективности коммуникаций. Эффективность коммуникаций. Уровни коммуникаций.	<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Разработка методов, с помощью которых руководители могут повысить эффективность обмена информацией в организации и совершенствования своих межличностных информационных контактов.	<b>1</b>	
<b>Тема 6.2. Информационное обеспечение менеджмента. Формальные и не формальные коммуникации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Информация и её виды: функциональная, координационная, оценочная. Межличностные коммуникации. Препяды на пути межличностных коммуникаций. Управленческая информация.	<b>2</b>	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>6</b>	
	1. Практическое занятие № 6 «Решение ситуационных задач по формированию межличностных коммуникаций в трудовом коллективе»	<b>6</b>	
<b>Тема 6.3 Деловое и управленческое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Понятие общения. Функции и назначение управленческого общения. Определение управленческого общения. Формы управленческого общения: субординационная, служебно – товарищеская, дружеская. Основные этико – психологические принципы управленческого общения. Структура управленческого общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.	<b>2</b>	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>6</b>	
	1.Практическое занятие № 7 «Использование приёмов делового и управленческого общения»	<b>6</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Составление плана беседы, совещания, переговоров.	<b>1</b>	
<b>Тема 6.4. Тактика делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Тактика делового общения. Правила ведения переговоров. Порядок подготовки выступления. Техника телефонных переговоров.	<b>2</b>	
<b>Тема 6.5 Управление конфликтами и</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1.Понятие - «Конфликт», классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Методы управления конфликтами.	<b>2</b>	

стрессами	<b>В том числе, практических занятий</b>		
	1.Практическое занятие № 8. «Решение ситуационных задач по управлению конфликтами на предприятии»	6 6	
<b>Раздел 7 Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям)</b>		9	
<b>Тема 7.1 Особенности управления гостиничным сервисом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	9	<i>ОК 1-ОК5, ПК 1.2, 2.2, 3.2, 4.2</i>
	1. Основы управления в гостинице. Методы управления. Информация в системе управления. Основы автоматизации управления.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	6	
	1.Практическое занятие № 9 «Исследование особенности менеджмента в области управления гостиничным сервисом»	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Написание реферата история развития менеджмента в гостиничном сервисе	1	
<b>Консультации</b> Тема: Уровни коммуникации		6	
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>		6	
<b>Всего</b>		<b>122</b>	

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

**3.1. Для реализации рабочей программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Правовых основ профессиональной деятельности» оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: рабочий стол преподавателя, методические указания для выполнения практических работ (электронная версия).

Технические средства обучения: компьютер, телевизор, принтер, сканер.

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1.Золотовский, В.А.Правовое регулирование туристической деятельности [Текст]: учебник для СПО / В. А. Золотовский. - Москва: Издательство Юрайт, 2017г. - 247 с.

2.Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учебник - 2-е изд. стер. - М: Академия, 2017-320с.

##### **3.2.2. Электронные ресурсы**

1. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — ISBN 5-238-00873-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html> (дата обращения: 30.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие / Е. Г. Моисеева. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 139 с. — ISBN 978-5-4487-0039-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOK: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68732.html> (дата обращения: 30.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

##### **3.2.3.Дополнительные источники**

1. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис [Текст]: учебник. / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2017. – 240с.

2. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе [Текст]: учебник. / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова - М.: Академия, 2017. – 208с.

3. Косьмин, А.Д. Менеджмент-практикум [Текст]: учебное пособие / А.Д. Косьмин, - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 160 с.

4. Драчева, Е.Л. Менеджмент. Практикум [Текст]: учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования /Е.Л.Драчева, Л.И. Юликов.- 4-е изд., стер.- М.: Академия, 2018.- 304 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>		
- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;	понимания функций, сущности и характерных черт современного менеджмента	устный опрос
- процесс принятия и реализации управленческих решений;	понимание процесса принятия и реализации управленческих решений	устный опрос, наблюдение за ходом выполнения практических работ
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;	четко формулировать основные понятия, функции и принципы	устный опрос
- способы управления конфликтами;	четкость и правильность изложения способов управления конфликтами	устный опрос, наблюдение за ходом выполнения практических работ
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;	понимание функции стратегического планирования и методов реализации стратегического плана	Тестирование, наблюдение за ходом выполнения практических работ
- этапы, виды и правила контроля;	ориентироваться в этапах, видах и правилах контроля	устный опрос
- этику делового общения.	понимать этику делового общения	Тестирование, наблюдение за ходом выполнения практических работ
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>		
-применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;	точно и правильно применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	наблюдение за ходом выполнения практических работ
-использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	аккуратно и правильно использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	наблюдение за ходом выполнения практических работ
-разрешать конфликтные ситуации разными способами.	правильно разрешать конфликтные ситуации разными способами	наблюдение за ходом выполнения практических работ