

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственной академии  
гостиничного сервиса»  
(КГУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ  
ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

Специальность: 43.02.16 Туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома  
2023**

Рабочая программа дисциплины «Управление деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», приказ № 1100 от 12.12.2022г. (зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 N 72111).

Разработал: Данилина М.В., доцент кафедры МКиТ, к.пс.н., доцент

Рецензенты: Пухачева Л.Л., директор ООО «Туркомпания «Водолей»

**ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:**

Заведующий кафедрой, осуществляющей выпуск по образовательной программе:

Белякова Е.Н., к.фил.н, доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: сформировать представление в области управления деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.

Задачи дисциплины:

- обеспечение понимания основ планирование деятельности структурного подразделения гостиничного комплекса;
- овладение технологиями управления персоналом подразделения гостиничного комплекса;
- формирование основ контроля, учета и анализа работы структурного подразделения гостиничного комплекса;
- формирование представления об организационной структуре гостиничного комплекса;
- формирование представления о категориях и функционале персонала гостиничного комплекса.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 9, ПК

3.2.

Код и содержание компетенции:

ОК 01 - Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

Знать: способы решения задач профессиональной деятельности применительно к маркетингу индустрии гостеприимства.

Уметь: выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к маркетингу индустрии гостеприимства.

Владеть: навыками решения задач профессиональной деятельности применительно к маркетингу индустрии гостеприимства.

ОК 02 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

Знать: современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности применительно к маркетингу индустрии гостеприимства.

Уметь: найти и проанализировать информацию для выполнения задач профессиональной деятельности применительно к маркетингу индустрии гостеприимства.

Владеть: навыками интерпретации информации и для выполнения задач профессиональной деятельности. применительно к маркетингу индустрии гостеприимства.

ОК 03 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Знать: основы профессионального и личностного развития, основы предпринимательской деятельности, финансовой и правовой грамотности в профессиональной сфере в области бережливого производства.

Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное

развитие, предпринимательскую деятельность, в том числе правовую и финансовую грамотность в профессиональной сфере в области бережливого производства.

Владеть: навыками реализации собственного профессионального и личностного развития, ведения предпринимательской деятельности, соблюдения правовой и финансовой грамотности в профессиональной сфере в области бережливого производства.

ОК 04 – Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Знать: основы командного взаимодействия и работы в трудовом коллективе, команде.

Уметь: взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Владеть: навыками эффективного взаимодействия и работы в трудовом коллективе, команде.

ОК 05 – Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Знать: основы устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Владеть: навыками эффективной устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 – Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Знать: традиционные российские духовно-нравственные ценности, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Владеть: навыками демонстрации поведения на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, навыки применения стандартов антикоррупционного поведения.

ОК 7 - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Знать: способы сохранения окружающей среды, ресурсосбережения;

Уметь: применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства;

Владеть: навыками эффективного поведения в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8 - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Знать: средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности;

Уметь: поддерживать необходимый уровень физической подготовленности;

Владеть: навыками сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности.

ОК 9 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и

иностранном языке.

Знать: основы профессиональной документации на государственном и иностранном языках.

Уметь: пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Владеть: навыками использования профессиональной документации на государственном и иностранном языках.

ПК 3.2. – Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

Знать:

- ✓ законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг;
- ✓ основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов, технологии организации процесса питания, основы организации, планирования и контроля, деятельности подчиненных;
- ✓ теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала, теорию межличностного и делового общения, переговоров, основы конфликтологии малой группы;
- ✓ гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- ✓ требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- ✓ специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- ✓ правила обслуживания, правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей, правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,
- ✓ методы обеспечения лояльности гостей, основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей гостиниц и иных средств размещения;
- ✓ принципы работы специализированных программных комплексов используемых в гостиницах и иных средствах размещения, правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- ✓ иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- ✓ Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Уметь:

- ✓ анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- ✓ осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса,
- ✓ использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда,
- ✓ контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

Владеть:

- ✓ навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- ✓ навыками взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса, управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

- ✓ навыками подготовки отчетов о своей работе за смену, проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения, передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к модулю ПЦ.03. «Предоставление гостиничных услуг», раздел ПЦ.03.01. Изучается в 6-м семестре 3-го года обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоённой дисциплине ПЦ.01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Изучение дисциплины является основой для освоения программы преддипломной практики.

### 4. Объем дисциплины

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	1,6
Общая трудоемкость в часах	60
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	40
Лекции	20
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	20
Форма промежуточной аттестации	Дифф.зачет

#### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	20
Практические занятия	20
Лабораторные занятий	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
<b>Всего</b>	<b>40</b>

### 5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

#### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего	Аудиторные занятия	Самостоятельная работа
---	------------------------	-------	--------------------	------------------------

		з.е/час	Лекц.	Практ.	
1.	Основные подходы к управлению подразделениями гостиничного комплекса	6	2	2	2
2.	Основные методы управления гостиничным комплексом	6	2	2	2
3.	Принципы управления службами гостиничного комплекса	6	2	2	2
4.	Основные типы организационных структур управления и их характеристика на предприятии индустрии гостеприимства	6	2	2	2
5.	Место подразделения в организационной структуре гостиничного предприятия	6	2	2	2
6.	Особенности подразделения на предприятии индустрии гостеприимства	6	2	2	2
7.	Функции управления	6	2	2	2
8.	Управленческие решения в структуре гостиничного комплекса	6	2	2	2
9.	Организация труда в подразделениях гостиничного комплекса	6	2	2	2
10.	Продвижение и ротация персонала подразделений гостиничного комплекса	6	2	2	2
	Итого:	1,6/60	20	20	20

## 5.2. Содержание:

### **Тема 1. Основные подходы к управлению подразделениями гостиничного комплекса**

Понятие «управление». Особенности управления на современном уровне. Подходы к определению сущности управления подразделениями гостиничного комплекса.

### **Тема 2. Основные методы управления гостиничным комплексом**

Методы управления. Социально-психологические методы. Организационно-

распорядительные методы. Экономические методы.

### ***Тема 3. Принципы управления службами гостиничного комплекса***

Особенности и принципы управления в сфере гостеприимства. «Принцип восприятия». «Принцип дополнения». «Принцип соответствия результатов». «Принцип оптимизации спроса и предложения».

### ***Тема 4. Основные типы организационных структур управления и их характеристика на предприятии индустрии гостеприимства***

Основные типы организационных структур управления и их характеристика. Особенности департаментализации на предприятии индустрии гостеприимства.

### ***Тема 5. Место подразделения в организационной структуре гостиничного предприятия***

Понятие подразделения и его место в организационной структуре предприятия индустрии гостеприимства.

### ***Тема 6. Особенности деятельности подразделения в структуре предприятия индустрии гостеприимства***

Специфика управления деятельностью служб гостиничного комплекса.

### ***Тема 7. Функции управления***

Понятие и классификация функций управления. Функция анализа. Методы сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений.

Функции прогнозирования и планирования. Виды планирования и приемы эффективного планирования. Составление плана работы подразделения.

Функция контроля. Виды и методы контроля. Принципы эффективного контроля работы подразделения.

### ***Тема 8. Управленческие решения в структуре гостиничного комплекса***

Задачи принятия управленческого решения. Общие требования к управленческому решению. Классификация управленческих решений.

Основные этапы принятия управленческих решений. Формирование целей решения. Допустимая область решения. Качественные характеристики решения. Выбор вариантов решения.

### ***Тема 9. Организация труда в подразделениях гостиничного комплекса***

Организация рабочих мест и условия труда. Контроль технических и санитарных условий в офисе. Основы нормирования труда. Трудовой кодекс РФ.

### ***Тема 10. Продвижение и ротация персонала подразделений гостиничного комплекса***

Организация процесс профессионального продвижения и ротации персонала. Профессиональное развитие и обучение персонала. Оценка результатов деятельности персонала.

## **6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине**



№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1.	Основные подходы к управлению подразделениями гостиничного комплекса	Основные подходы к определению сущности управления подразделениями гостиничного комплекса.	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
2.	Основные методы управления гостиничным комплексом	Специфика экономических методов управления гостиничным комплексом	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
3.	Принципы управления службами гостиничного комплекса	Типология принципов управления службами гостиничного комплекса	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических кейсовых заданий,
4.	Основные типы организационных структур управления и их характеристика на предприятии индустрии гостеприимства	Особенности департаментализации на предприятии индустрии гостеприимства.	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических кейсовых заданий.
5.	Место подразделения в организационной структуре гостиничного предприятия	Роль и значение службы питания в организационной структуре гостиничного предприятия	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических кейсовых заданий.
6.	Особенности деятельности подразделения в структуре предприятия индустрии гостеприимства	Управление службой приема и размещения	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
7.	Функции управления	Планирование в службах гостиничного комплекса	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий
8.	Управленческие решения в структуре гостиничного комплекса	Формирование целей и дерева управленческих решений	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий
9.	Организация труда в подразделениях	Организация рабочих мест и условия труда.	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение

	гостиничного комплекса			практических заданий
10.	Продвижение и ротация персонала подразделений гостиничного комплекса	Направления карьерного роста персонала подразделений гостиничного комплекса	3,25	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий
	Итого:		26	

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Управленческий труд и его специфика.
2. Типы, функции и роли менеджера.
3. Требования к профессиональным и личностным качествам менеджеров.
4. Разработка организационной структуры предприятия туризма.
5. Распределение функций и видов работ по функциональным отделам.
6. Презентация своего функционального отдела (работа в мини-группах).
7. Функция координации и коммуникации.
8. Функция мотивации.
9. Разработка, принятие и реализация управленческих решений в индустрии туризма.
10. Контроль и ответственность руководителей подразделения за реализацию управленческих решений.
11. Контроллинг управленческих решений.
12. Формы и системы заработной платы на предприятии сферы услуг
13. Проведение презентаций. Организация деловых переговоров по заданной ситуации (Деловая игра. Работа в группах).
14. Способы повышения производительности труда без снижения качества услуг.
15. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### *а) основная:*

1. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
2. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев- Москва.: Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.
3. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с.

### *б) дополнительная:*

1. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для вузов по спец. "Менеджмент организ." / Косолапов

Александр Борисович, Елисеева Татьяна Ивановна. - 4-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2009. - 200 с.

2. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [идр.] ; под ред. Л.П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва; Ростов-на-Дону : МарТ, 2007. - 352 с.
3. Рашкин Л. А. Развитие туризма и гостиничного бизнеса / Рашкин Л.А. - Москва : Авиальный проект, 2002. - 136 с.
4. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие по спец. " Гостинич. сервис" / Сорокина Алла Викторовна. - Москва : Инфра-М, 2009. - 304 с.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Предполагается создание учебного курса в системе СДО со следующими элементами:

- Элемент «Лекции»;
- Элемент «Практические занятия»;
- «Элемент «Самостоятельная работа»;
- Элемент «Список рекомендуемой литературы»;
- Элемент «Промежуточная аттестация»;
- Элемент «Обратная связь с обучающимися».

*Информационно-образовательные ресурсы:*

1. [www.alleng.ru/edu/econom3.htm](http://www.alleng.ru/edu/econom3.htm) - образовательный портал.
2. [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru) – образовательный экономический портал.
3. <http://www.finansy.ru> – финансы.ру.
4. <http://www.financy.ru/publ/htm> – библиотека экономики.
5. <http://www.catback.ru> – научные статьи и учебные материалы по экономике.

*Электронные библиотечные системы:*

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZnaniUM.COM» <http://znanium.com>

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебный корпус «В1», ауд. №34	Аудитория для лекционных и практических занятий. Число посадочных мест - 46. Доска меловая. Имеется мультимедиа-проектор и экран.	
Учебный корпус «В1», ауд. № 16. Компьютерный класс	Аудитория для практических/лабораторных занятий. Число посадочных мест - 20 с выходом в Интернет.	DreamSpark Premium (поставщик ООО Форвард Софт Бизнес Договор №6-ЭА-2014 от 31.10.2014).

