

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.10.03 Гостиничный менеджмент

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

**направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного
питания**

(код и наименование направления подготовки
с указанием направленности (наименования магистерской программы))

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Игнатенко М.В., канд.пед.наук, доцент
кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - дать обучающимся общее представление о системе управления персоналом гостиничных предприятий.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-1 - Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи	Знать: <ul style="list-style-type: none"> • Основы системы управления персоналом гостиничных предприятий; • правила эксплуатации гостиничных предприятий; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; • современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России. Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. Владеть: <ul style="list-style-type: none"> методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий.
ПК-1 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса	ПК-1.1 Устанавливает закономерности развития индустрии гостеприимства ПК-1.2 Умеет систематизировать, обобщать информацию для формирования стратегии и практических решений развития предприятия	Знать: <ul style="list-style-type: none"> • закономерности развития индустрии гостеприимства; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции;

	сервисной индустрии ПК-1.3 Демонстрирует знания о методах позиционирования предприятия индустрии гостеприимства, его продуктах на рынках различных уровней	<ul style="list-style-type: none"> • современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. Владеть: <ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий.
ПК-2 Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания	ПК-2.1 Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе сервисного продукта ПК-2.2 Осуществляет поиск и отбор ресурсов для проектирования актуального сервисного продукта ПК-2.3 Использует стандарты проектирования и эффективные организационные практики в сервисной деятельности	Знать: <ul style="list-style-type: none"> • технологии обслуживания гостей питанием; • правила предоставления дополнительных услуг в гостинице. Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. Владеть: <ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 зачетных единицы или 324 часа (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов)

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической	Общее количество часов на СРС	Из них на курсовую работу		
4	7	9	324	18	36	–	54	12	-	243	–	27	–
Итого		9	324	18	36	–	54	12	-	243	-	27	экзамен

Интерактивная форма реализуется в виде деловых игр и решения кейс-заданий.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		В интерактивной форме	В форме практической подготовки		
1.	Система управления персоналом гостиничных предприятий	4		6	10	2		40	
2.	Персонал гостиничных предприятий как объект управления	4		6	10	2		43	
3.	Теоретические основы управления персоналом гостиничных предприятий	4		6	10	2		40	
4.	Мотивация как функция системы управления персоналом гостиничным предприятием	2		6	8	2		40	
5.	Зарубежный опыт управления персоналом	2		6	8	2		40	

	гостиничных предприятий								
6.	Современная российская практика управления персоналом гостиничных предприятий	2		6	8	2		40	
	Экзамен								27
ИТОГО:		18	–	36	54	12	-	243	27

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Система управления персоналом гостиничных предприятий

Основные понятия системы управления персоналом гостиничных предприятий. Элементы системы управления персоналом гостиничных предприятий. Эволюция взглядов на систему управления персоналом. Особенности системы управления персоналом гостиничных предприятий.

Тема 2. Персонал гостиничных предприятий как объект управления

Характеристика персонала гостиничных предприятий. Классификация персонала гостиничного предприятия. Социально-психологический портрет персонала гостиничных предприятий. Роль персонала в обеспечении качества услуг гостиничных предприятий.

Тема 3. Теоретические основы управления персоналом гостиничных предприятий

Современные концепции управления персоналом гостиничных предприятий. Функции управления персоналом гостиничного предприятия. Технология управления персоналом гостиничного предприятия.

Тема 4. Мотивация как функция системы управления персоналом гостиничным предприятием

Мотивация персонала как психологическая и управленческая категории. Теоретические основы мотивации. Проблемы и факторы мотивации персонала гостиничных предприятий. Особенности мотивации персонала гостиничных предприятий.

Тема 5. Зарубежный опыт управления персоналом гостиничных предприятий

Общемировые проблемы управления персоналом гостиничных предприятий. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в Индии. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в США. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в Великобритании.

Тема 6. Современная российская практика управления персоналом гостиничных предприятий

Проблемы управления персоналом гостиничных предприятий в России. Системный подход в управлении персоналом гостиничных предприятий как основа разработки новых концепций. Методика оценки уровня мотивации персонала гостиничных предприятий. Апробация методики оценки уровня мотивации персонала гостиничных предприятий. Формирование и внедрение системы управления мотивацией персонала гостиничных предприятий.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература

1. *Боголюбов, В. С.* Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491320> (дата обращения: 05.03.2022).
2. *Чуваткин, П. П.* Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451> (дата обращения: 05.03.2022).

Дополнительная литература

3. *Маслова, В. М.* Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09984-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488711> (дата обращения: 24.03.2022).
4. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488852> (дата обращения: 24.03.2022).

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

7.1.1. Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

7.1.2. Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

7.1.3. Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

7.1.4. Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

1. ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;
2. ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.

