Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 11.10.2023 15:11:00
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123df774747307b9b9bebe

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе, доцент

_____Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

Б1.В.ДЭ.01.01
Управление персоналом в сфере гостеприимства

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	**Кафедра государственного и корпоративного управления**
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация	**бакалавр**
Форма обучения	**заочная**
Общая трудоемкость	**3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачеты 3
аудиторные занятия	16	
самостоятельная работа	88	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
Вид занятий	УП	РП		
Лекции	10	10	10	10
Практические	6	6	6	6
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,2		0,2	
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16,2	16,2	16,2	16,2
Сам. работа	88	88	88	88
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кэн, Препод., Ермишина Елена Борисовна

Рецензент(ы):

директор АНО Западно-Кавказский НИИ культурного и природного насле□дия (Краснодар) , Бондарь В.В.;кин, доцент кафедры гуманитарных дисциплин КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова , Алексеенко Н.О.

Рабочая программа дисциплины

Управление персоналом в сфере гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра государственного и корпоративного управления

Протокол от 04.04.2023 г. № 8

Зав. кафедрой Мугаева Екатерина Викторовна

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины «Управление персоналом в сфер гостеприимства» является формирование у обучающихся теоретических и методологических знаний в области управления персоналом, приобретение знаний и практических навыков по разработке и применению технологий управления и развития персонала, по выявлению проблем в области управления персоналом организации индустрии гостеприимства и нахождению способов их решения.

Задачи: - изучение принципов и методов управления персоналом;
- изучение основных составляющих обеспечения системы управления персоналом;
- усвоение обучающимися сущности, основных направлений и приоритетов кадровой политики гостиничного предприятия;
- характеристика кадрового потенциала гостиничного предприятия;
-знакомство с основными регламентами организаций гостиничного хозяйства;
- изучение основ мотивации поведения в процессе трудовой деятельности;
- ознакомление с основами профессиональной и организационной адаптации;
- овладение методами оценки эффективности персонала.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДЭ.01
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	- знать основные положения теории менеджмента и основы менеджмента;
2.1.2	- иметь представление об основных принципах и функциях управления персоналом в современных организациях, способах принятия управленческих решений в области управления персоналом в современных организациях;
2.1.3	- уметь формулировать цели и ставить задачи, связанные с реализацией профессиональных функций менеджера по гостиничному делу;
2.1.4	
2.1.5	Менеджмент организаций сферы гостеприимства
2.1.6	Организация гостиничного дела
2.1.7	Основы обслуживания корпоративных клиентов в гостиничном деле
2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Корпоративное управление в гостиничной деятельности
2.2.2	Организация работы службы приема и размещения
2.2.3	Организация службы питания и банкетинга в гостиничном бизнесе

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература и эл. ресурсы	Практ. подг.
	Раздел 1. Модуль 1. Управление человеческими ресурсами как подсистема управления гостиничным предприятием					

1.1	Тема 1. Система управления персоналом организации 1.Понятие персонала, его признаки и классификация 2.Понятие и элементы системы управления персоналом. 3.Принципы построения системы управления персоналом 4.Функции службы управления персоналом в гостиницах и на предприятиях питания. Тема 2. Штат и штатное расписание организаций сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Штат сотрудников как основа гостиничного и ресторанного предприятия 2.Должности, входящие в состав штата 3.Формирование штатного расписания гостиничного и ресторанного предприятия /Лек/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	
1.2	Тема 1. Система управления персоналом организации 1.Понятие персонала, его признаки и классификация 2.Понятие и элементы системы управления персоналом. 3.Принципы построения системы управления персоналом 4.Функции службы управления персоналом в гостиницах и на предприятиях питания. Тема 2. Штат и штатное расписание организаций сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Штат сотрудников как основа гостиничного и ресторанного предприятия 2.Должности, входящие в состав штата 3.Формирование штатного расписания гостиничного и ресторанного предприятия /Пр/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	
1.3	Тема 1. Система управления персоналом организации 1.Понятие персонала, его признаки и классификация 2.Понятие и элементы системы управления персоналом. 3.Принципы построения системы управления персоналом 4.Функции службы управления персоналом в гостиницах и на предприятиях питания. Тема 2. Штат и штатное расписание организаций сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Штат сотрудников как основа гостиничного и ресторанного предприятия 2.Должности, входящие в состав штата 3.Формирование штатного расписания гостиничного и ресторанного предприятия /Ср/	3	36		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	

	Раздел 2. Модуль 2. Технологии управления человеческими ресурсами в гостиничном предприятии					

2.1	Тема 3. Кадровое планирование в организации 1. Понятие и принципы планирования персонала 2. Планирование потребности в персонале организации 3. Методы планирования в работе с персоналом 4. маркетинг персонала Тема 4. Набор и отбор персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Подбор и расстановка персонала в гостиницах и предприятиях питания: понятие, принципы, критерии 2.Понятие и методы отбора персонала для гостиниц и предприятий питания 3. Источник набора кадров. Анализ затрат на наем кадров. 4. Методы отбора кадров: анализ анкетных данных, психодиагностика, экспертиза почерка и др. Определение профессиональной пригодности кадров. Тема 5. Развитие персонала. 1.Развитие персонала: понятие, цели и принципы развития персонала 2.Сущность, цели и принципы обучения персонала 3.Планирование карьеры и построение траекторий должностного роста Тема 6. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 1.Формирование системы мотивации и стимулирования персонала в гостиницах и предприятиях питания. 2.Технология разработки системы мотивации и стимулирования персонала 3. Оплата труда и мотивация трудовой деятельности Тема 7. Оценка персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Понятие, функции и система оценки персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 2.Методы оценки персонала, применяемые в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 3. .Аттестация персонала: понятие, цели и виды аттестации Тема 8. Конфликты в процессе управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Сущность, функции и классификация	3	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	

	конфликтов 2.Структура конфликтов среди персонала в организациях сферы гостеприимства 3.Причины возникновения конфликтов и этапы развития Тема 9. Эффективность управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и 24общественного питания. 1.Основные подходы в определении критериев эффективности управления персоналом гостиницы 2.Методические подходы к оценке эффективности трудовой деятельности 3.Оценка эффективности управления персоналом по основным подсистемам организации /Лек/					

2.2	Тема 3. Кадровое планирование в организации 1. Понятие и принципы планирования персонала 2. Планирование потребности в персонале организации 3. Методы планирования в работе с персоналом 4. маркетинг персонала Тема 4. Набор и отбор персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Подбор и расстановка персонала в гостиницах и предприятиях питания: понятие, принципы, критерии 2.Понятие и методы отбора персонала для гостиниц и предприятий питания 3. Источник набора кадров. Анализ затрат на наем кадров. 4. Методы отбора кадров: анализ анкетных данных, психодиагностика, экспертиза почерка и др. Определение профессиональной пригодности кадров. Тема 5. Развитие персонала. 1.Развитие персонала: понятие, цели и принципы развития персонала 2.Сущность, цели и принципы обучения персонала 3.Планирование карьеры и построение траекторий должностного роста Тема 6. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 1.Формирование системы мотивации и стимулирования персонала в гостиницах и предприятиях питания. 2.Технология разработки системы мотивации и стимулирования персонала 3. Оплата труда и мотивация трудовой деятельности Тема 7. Оценка персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Понятие, функции и система оценки персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 2.Методы оценки персонала, применяемые в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 3. .Аттестация персонала: понятие, цели и виды аттестации Тема 8. Конфликты в процессе управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Сущность, функции и классификация	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	

	конфликтов 2.Структура конфликтов среди персонала в организациях сферы гостеприимства 3.Причины возникновения конфликтов и этапы развития Тема 9. Эффективность управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и 24общественного питания. 1.Основные подходы в определении критериев эффективности управления персоналом гостиницы 2.Методические подходы к оценке эффективности трудовой деятельности 3.Оценка эффективности управления персоналом по основным подсистемам организации /Пр/					

2.3	Тема 3. Кадровое планирование в организации 1. Понятие и принципы планирования персонала 2. Планирование потребности в персонале организации 3. Методы планирования в работе с персоналом 4. маркетинг персонала Тема 4. Набор и отбор персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Подбор и расстановка персонала в гостиницах и предприятиях питания: понятие, принципы, критерии 2.Понятие и методы отбора персонала для гостиниц и предприятий питания 3. Источник набора кадров. Анализ затрат на наем кадров. 4. Методы отбора кадров: анализ анкетных данных, психодиагностика, экспертиза почерка и др. Определение профессиональной пригодности кадров. Тема 5. Развитие персонала. 1.Развитие персонала: понятие, цели и принципы развития персонала 2.Сущность, цели и принципы обучения персонала 3.Планирование карьеры и построение траекторий должностного роста Тема 6. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 1.Формирование системы мотивации и стимулирования персонала в гостиницах и предприятиях питания. 2.Технология разработки системы мотивации и стимулирования персонала 3. Оплата труда и мотивация трудовой деятельности Тема 7. Оценка персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Понятие, функции и система оценки персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 2.Методы оценки персонала, применяемые в организациях сферы гостеприимства и общественного питания 3. .Аттестация персонала: понятие, цели и виды аттестации Тема 8. Конфликты в процессе управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. 1.Сущность, функции и классификация	3	52		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	

	конфликтов 2.Структура конфликтов среди персонала в организациях сферы гостеприимства 3.Причины возникновения конфликтов и этапы развития Тема 9. Эффективность управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и 24общественного питания. 1.Основные подходы в определении критериев эффективности управления персоналом гостиницы 2.Методические подходы к оценке эффективности трудовой деятельности 3.Оценка эффективности управления персоналом по основным подсистемам организации /Ср/					
	Раздел 3. Итоговая аттестация					
3.1	Зачет /КА/	3	0,2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Управление человеческими ресурсами гостиничного предприятия как вид деятельности
2. Концепции человеческих отношений и научного управления
3. Концепции индивидуальной ответственности и командного менеджмента
4. Экономический подход к управлению человеческими ресурсами
5. Органический подход к управлению человеческими ресурсами
6. Гуманистический подход к управлению человеческими ресурсами
7. Анализ национальных моделей управления кадрами
8. Структура персонала гостиничного предприятия: виды и характеристика
9. Методы измерения трудового потенциала работников гостиничного предприятия
10. Принципы и правила составления модели компетенций для работников гостиничного предприятия
11. Система управления персонала как подсистема управления на предприятии
12. Кадровая политика гостиничного предприятия.
13. Формирование оргструктуры системы управления человеческими ресурсами
14. Классификация методов управления
15. Современные методы управления персоналом
16. Классификации видов кадровых стратегий
17. Типы кадровых политик и их характеристика
18. Этапы построения кадровой политики
19. Содержание организационной культуры
20. Типы организационной культуры
21. Организация исследования рынка труда
22. Цели, задачи и методы кадрового планирования
23. Задачи подбора и отбора персонала
24. Достоинства и недостатки внутреннего и внешнего отбора персонала
25. Лизинг, аутстаффинг, аутсорсинг как способы привлечения заемного персонала
26. Пассивные и активные методы привлечения персонала
27. Организация кадровых собеседований
28. Анкеты и тесты в отборе персонала
29. Организация расстановки кадров
30. Этапы и виды адаптации персонала
31. Этапы управления текучестью кадров
32. Определение потребности в обучении и развитии персонала предприятия
33. Организация высвобождения персонала
34. Виды и формы обучения персонала
35. Направления повышения квалификации кадров
36. Виды, этапы и модели карьеры
37. Подготовка кадрового резерва на предприятии
38. Организация оценки персонала
39. Сущность, цели и процедура аттестации персонала гостиничного предприятия

40. Разновидности систем оплаты труда работников гостиничного предприятия
41. Система мотивации персонала
42. Методы стимулирования работников гостиничного предприятия
20
43. Потребность в контроле персонала
44. Деловая оценка и отбор персонала.
45. Организация отбора на вакантную должность

5.2. Темы письменных работ

Кадровое планирование гостиничного предприятия.
2. Методика разработки карьерной стратегии в сфере гостеприимства.
3. Оптимизация процесса подбора кадров.
4. Повышение эффективности оценки персонала в организации.
5. Оптимизация процесса аттестации кадров.
6. Проблемы мотивации в современных условиях.
7. Развитие теории управления человеческими ресурсами за рубежом.
8. Управление деловой карьерой.
9. Кадровые службы и их место в управлении.
10. Оценка результатов обучения и развития персонала.
11. Кадровый аудит.
12. Организация обучения персонала.
13. Управление кадровым резервом.
14. Участие персонала в управлении.
15. Управление профориентацией и адаптацией персонала..
16. Формирование кадровой политики организации.
17. Кадровый контроллинг и кадровое планирование.

5.3. Фонд оценочных средств

Тесты
1. Внутренний документ, имеющий внутрихозяйственное назначение и распространяющий свои требования исключительно на одну гостиницу или на гостиницы всей сети, если отель входит в гостиничную цепь называется Стандарт

2. Что включает стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы? (несколько ответов)
1.наличие бейджа на униформе сотрудника +
2.предупредительность и услужливость по отношению к гостю
3.неяркий макияж =
4.наличие фирменной униформ +

3. Стандарт. в котором описаны данные действия. называется :
- войдя в номер клиента, обязательно задать вопрос о том, куда гостю удобнее всего поставить принесенные блюда;
- снять крышки с бокалов и разлить напитки и презентовать каждое блюдо, т.е. произносить его название, объяснять, какие основные компоненты входят в него, снимая при этом крышки с тарелок;
- официант всегда должен поинтересоваться у клиента о том, как лучше оставить блюда, упакованными или их стоит открыть;
стандарт «Обслуживание в номерах»

4. Что относится к системе косвенной материальной мотивации?
1.гибкий график рабочего времени
2.оплата обучения, дополнительного образования сотрудников +
3.оплата питания сотрудников +
4.добровольное медицинское страхование +

5. Что относится к системе нематериальной мотивации?
1.устная похвала и признание со стороны руководства+
2.проведение профессиональных конкурсов среди сотрудников, с награждением +
3.создание хороших условий труда +
4.компенсация услуг сотовой связи и автомобиля

6. Служба бронирования выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования сказывается на рентабельности отеля Верно

7. К функциям какой службы относятся распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство расчетов с клиентами?
1.служба обслуживания
2.служба приема и расчетной части +
3. служба эксплуатации номерного фонда

8. Какая служба по численности занятого персонала является самой крупной службой гостиницы. где обычно работает до

50% всех служащих отеля?
1. служба эксплуатации номерного фонда +
2. служба обслуживания
3. служба бронирования
4. служба приема и расчетная часть

9. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний. Верно

10. Основополагающие идеи, закономерности и правила поведения руководителей по осуществлению ими управленческих функций называются
1.методы управления
2.функции управления
3.принципы управления +

11. Какие методы оказывают прямое воздействие на управляемый объект через приказы, распоряжения, оперативные указания, отдаваемые письменно или устно, контроль за их выполнением, систему средств поддержания трудовой дисциплины
1.организационно-административные методы +
2.социально-психологические методы
3.экономические методы

ЗАДАНИЕ 1 Проанализируйте следующие тексты и оцените важность улыбки в индустрии туризма.
Десять заповедей успешного гостиничного бизнеса
1. Наши гости — самые ценные и значимые люди в нашем бизнесе.
2. Наши гости не зависят от нас, напротив, мы зависим от них. Они нам ничем не обязаны.
3. Наши гости — цель нашей работы, которая без них не могла бы существовать.
4. Наши гости — это не просто имена в списке, а живые люди, которые имеют не меньшее право быть довольными, чем мы сами.
5. Наши гости — не чужие нам. Они неотъемлемая часть нашего бизнеса.
6. Наши гости делают нам большую услугу, покупая то, что мы продаем. Мы должны следить за тем, чтобы они были всем довольны.
7. Наши гости имеют полное право прервать сотрудничество с нами, когда пожелают.
8. Наши довольные гости — это армия послов доброй воли для нашей компании — Вашей компании.
9. Наша выгода и наша работа заключаются не только в том, чтобы заполучить гостей, но и в том, чтобы они остались довольны.
10. Довольные гости — это смысл нашего бизнеса, и вообще любого бизнеса, так как без них его бы не было.
Что такое улыбка?
Для нее не нужны особые усилия, но с ней можно многого добиться.
Она дает много тем, кто ее получает, не отбирая у тех, кто ее дарит.
Она загорается на миг, но память о ней остается навсегда.
Нет богатых, кто обошелся бы без нее, но нет и бедных, которых бы она не сделала богаче.
Она зарождает счастье в семье, помогает в бизнесе, является постоянным спутником доброжелательных людей.
• Она — отдых для усталых, свет для разочарованных, солнце для печальных, она естественное противопоставление любой неприятности.
• Ее нельзя купить. Нельзя вымолить, занять или украсть, потому что она неприкосновенная собственность каждого до того момента, пока добровольно не отдана другому.
• Если так случается, кто-то другой слишком устал, чтобы одарить вас улыбкой, почему бы не поделиться с ним своей?
• Никто так не нуждается в улыбке, как те, кто не может ее дать.
Несколько способов улучшить работу конкретного сотрудника или работу гостиницы в целом
Улыбайтесь естественно.
Смотрите гостям прямо в глаза.
• Говорите четко, но мягко, избегайте негативных ответов.
• Слушайте внимательно, чтобы избежать вопроса «что?».
• Других не изменить — работайте над собой.
• Стойте прямо, не сутультесь.
• Полностью выкладывайтесь на работе, не бойтесь прийти пораньше или задержаться.
• Прислушивайтесь к критике.
• Опережайте просьбы гостей, предлагайте им свою помощь.
• Следите за своим внешним видом.
• Хвалите и цените своих коллег.
• Встаньте на место гостей, выслушивая их жалобу.
• Внесите свой вклад в обслуживание, если вам становится скучно, придумайте что-нибудь.
• Носите часы, чтобы вы могли сказать гостям, который час.
• Поддерживайте отношения взаимопомощи с коллегами для улучшения обслуживания.
• Не падайте духом перед препятствиями.
• Рекламируйте предоставляемые услуги гостям.
• Будьте оптимистом.

• Не требуйте уважения к себе, а пытайтесь его заслужить.
• Точно давайте координаты или информацию.
• Старайтесь работать лучше, обращайте внимание на мелочи.
• Будьте дружелюбны, даже если гость не прав.
• Помогайте пожилым и инвалидам.

ЗАДАНИЕ
Теория Свойства услуг:
1. Неосязаемость (нематериалъность) услуг. В отличие от материальных товаров услуги до момента их непосредственного потребления нельзя попробовать на вкус, на ощупь, их не увидишь и не услышишь.
Чтобы уменьшить неопределенность, связанную с неосязаемостью сферы услуг, клиент, прежде чем обратиться за ними, ищет нечто осязаемое, по чему реально можно судить о качестве этих услуг. Подходя к ресторану, первое, на что обращает внимание посетитель, — это его внешний вид. Ухоженность окружающего ресторан участка земли и общий вид здания позволяют сформировать первое мнение о том, как руководство управляет этим заведением. Другими словами, о качестве нематериальных услуг мы судим по множеству фактов материального характера. Так, руководство гостиницы Regent Hotel в Гонконге делает все возможное, чтобы внешний вид их персонала, как носящего униформу, так и выполняющего свои обязанности в обычной одежде, усиливал у любого посетителя ощущение элегантности и профессионализма, т. е. одежда служащих гостиницы — часть материальных составляющих ее имиджа.
Реализуются меры, направленные на повышение осязаемости услуг организации. В основном этим занимается отдел маркетинга и рекламы, разрабатывая рекламные каталоги и брошюры с информацией об услугах организации. Особое внимание уделяется Интернету, в том числе сайту организации, на котором помещается подробная информация об услугах (турах, номерах, дополнительных услугах гостиниц, фотографии и подробное описание блюд в ресторане и т. п.). Рекомендуется также размещать виртуальные туры по предприятию (тур по гостинице, ресторану) или тур по стране, видеорекламу экскурсионного тура и т. п. Особое внимание уделяется отзывам клиентов об услугах организации, которые можно разместить на ее сайте в разделе «форум»
2. Неразрывность производства и потребления (неотделимость). В индустрии гостеприимства оказание услуги, как правило, требует присутствия и того, кто ее оказывает, и того, кто ее получает. Поэтому служащие вступают в непосредственный контакт с клиентом. Блюда в ресторане могут быть приготовлены прекрасно, но если официант не умеет обслужить посетителя или ведет себя неподобающим образом, то это отрицательно скажется на восприятии посетителем всего ресторана.
Меры - Участие покупателя в процессе оказания услуг означает, что организация, оказывающая услуги, должна заботиться о том, что она оказывает и как. В управлении сервисными организациями следует учитывать особенности клиентов, что требует от сотрудников определенных знаний психологии, конфликтологии, техник продаж и т. п.
3. Неспособность к хранению (несохраняемость). Услуги нельзя хранить. Так, гостиница на 100 номеров, в которой сегодня заполнено только 60, не может положить на склад 40 незанятых номеров и завтра предоставить посетителям 140 помещений для проживания. Потери от несданных 40 номеров являются невосполнимыми. Чтобы поступления за услуги были максимальными, предприятию приходится лавировать между своими возможностями и текущим спросом, поскольку потери из-за текущей не- востребованности услуги компенсировать невозможно.
Меры Поскольку потери из-за текущей невостребованности услуги компенсировать невозможно, то организация должна постоянно находить решения по оптимизации соотношения между своими возможностями и текущим спросом. Для учета фактора несохраняемости услуг разрабатываются мероприятия по сглаживанию спроса на услуги организации, для чего могут устанавливаться дифференцированные цены (высокие в сезон и низкие в несезон), скидки на отдельные виды туров, пользующиеся меньшим спросом, использование различных программ стимулирования сбыта, что позволяет равномерно распределить спрос во времени
4. Услуги сферы гостеприимства отличаются высокой степенью вариативности, т. е. их качество зависит от того, кто их оказывает, когда и при каких условиях. Подобная нестабильность параметров услуг объясняется несколькими причинами. Услуги оказываются и потребляются одновременно, что ограничивает возможности контролировать их качество. Кроме того, колебания спроса затрудняют поддержание качества обслуживания на одном уровне, особенно в пиковые периоды, когда спрос становится повышенным. И наконец, следует специально отметить, что в значительной степени качество обслуживания клиента зависит от текущего состояния служащего, непосредственно оказывающего услугу. Один и тот же человек может прекрасно обслужить вас сегодня и скверно — завтра. Причины подобных перепадов могут быть самые разные: от заболевания до возникновения семейных проблем, мыслями о которых занята голова служащего. В индустрии гостеприимства главной причиной недовольства, высказываемого клиентами в адрес принимающей стороны, является именно нестабильность качества услуг
Меры Поскольку именно поведение сотрудника сервисной организации, его профессиональный опыт и знания во время потребления клиентом услуги предопределяют вероятность повторения услуги, меры должны быть направлены на разработку корпоративных стандартов, обучение им сотрудников организации, соблюдение стандартов и разработку собственной политики контроля за качеством обслуживания потребителей. Поэтому актуальной становится задача проведения систематического обучения персонала для повышения его профессионального уровня и качества обслуживания, а также регулярные аттестации и ротации (перемещение) кадров
Задание
1. Обоснуйте возможные мероприятия по сглаживанию отрицательного воздействия специфических особенностей услуг на деятельность предприятий туризма и гостиничного бизнеса
2. Как одно из мероприятий по снижению факторов неосязаемости услуг обычно предлагается возможность использовать Интернет. На сайте турфирмы, гостиницы можно разместить виртуальный тур, организовать форум, где будут сохранять отзывы клиентов турфирмы (гостей отеля). В связи с чем возникает вопрос: «Надо ли оставлять на сайте предприятия негативные, отрицательные отзывы клиентов? Рассмотрите ответ на этот вопрос не с позиций маркетинга (интересы клиента), а с позиции менеджмента, т. е. подумайте, как негативные отзывы клиентов о работе предприятия, его

сотрудников будут влиять на мотивацию, поведение сотрудников этого предприятия и корпоративную культуру.

Мисс Мариан Моэ, юная 20-летняя дама, работает в отделе рекламы универсального магазина около 3-х лет. Ее главная задача – готовить световые табло, которые затем устанавливаются по всему магазину. Хотя мисс Моэ считает свою работу интересной и сложной, растущая рабочая нагрузка и давление со стороны руководителя отдела воспринимаются ею с неприязнью. В отделе только один человек обладает достаточной информацией, знаком с ее работой и может быть ее ассистентом. Но даже с ассистентом мисс Моэ вынуждена работать сверхурочно. Несмотря на то, что заказы на световые табло должны поступать не менее чем за 7 дней до их установки, очень часто бывают срочные заказы. Некоторые руководители подразделений уже привыкли давить на нее ради скорейшего выполнения их заказов. Поскольку проблема обострилась, ее руководитель поставил этот вопрос на обсуждение на совещании правления. На несколько недель дело вроде бы улучшилось, но затем число срочных заказов вновь стало медленно расти.
Мисс Моэ любила свою работу и терпела это давление до тех пор, пока в один прекрасный день не обнаружила, что некоторые работники других отделов за менее ответственную работу получают больше, чем она. Такое положение показалось ей совершенно нетерпимым, особенно с учетом сверхурочных, к которым ее вынуждает работа. Она рассчитывала получить отгулы за переработанные часы, однако никогда их не брала, поскольку за время отгула наберется столько заказов, что она их просто не осилит. Чувствуя обиду, мисс Моэ сообщила своему руководителю, что она не сдвинется с места, пока не пересмотрят ее зарплату и не сократят ей нагрузку. Она получила прибавку в 5% и обещание выделить еще одного работника. На какое-то время положение улучшилось, но вскоре нагрузка возросла опять. Через месяц после очередного срочного заказа мисс Моэ подала заявление об увольнении.

Вопросы:
1. Какие теории мотивации не учел руководитель мисс Моэ?
2. Определите уровень мотивации мисс Моэ на основе теории ожиданий Врума?
3. Определите, какие потребности были у мисс Моэ, и на какие средства их удовлетворения она рассчитывала?
4. Как бы Вы мотивировали мисс Моэ?

5.4. Перечень видов оценочных средств

- выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- контрольный опрос (устный);
- выполнение тестового задания;
- выполнение кейсов по темам занятий;
- выполнение практических работ;
- выполнение деловой игры;
- решение задач.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Никольская Е. Ю., Пасько О. В., Тихненко А. А., Скабеева Л. И.	Технологии гостиничной деятельности: Монография	Москва: Русайнс, 2019, URL: https://book.ru/book/933636
Л1.2	Никольская Е. Ю., Семенова Л. В.	Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства: Учебное пособие	Москва: Русайнс, 2020, URL: https://book.ru/book/936719
Л1.3	Федорова Н. В., Минченкова О. Ю.	Управление персоналом: Учебник	Москва: КноРус, 2020, URL: https://book.ru/book/932711
Л1.4	Бас В.Н., Шубенкова Е.В.	Управление персоналом организации, ориентированной на качество: Учебное пособие	Москва: Палеотип, 2004, URL: https://book.ru/book/901236

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Федорова Н. В., Минченкова О. Ю.	Управление персоналом: Учебник	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/932838
Л2.2	Семенова В. В., Мазур В. В., Кошель И. С.	Управление персоналом: социально - психологические основы управления персоналом (традиции и инновации): Учебное пособие	Москва: Русайнс, 2021, URL: https://book.ru/book/941978
Л2.3	Кибанова Л. Н., Кибанов А. Я.	Управление персоналом: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2010, URL: https://book.ru/book/240551

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.4	Лайко М. Ю., под ред., Валединская Е. Н., Ильина Е. Л., Кобяк М. В., Латкин А. Н.	Экономика и управление гостиничным предприятием: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/931940
Л2.5	Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А.	Управление гостиничным предприятием: Учебное пособие	Москва: Университетская книга, 2020, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=367670
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Электронная библиотечная система . - Режим доступа: http://www.elibrary.ruu		
Э2	Электронная библиотечная система Знаниум. - Режим доступа: http://znanium.com/		
6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операцинная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	Яндекс Браузер Браузер Яндекс Браузер Лицензионное соглашение на использование программ Яндекс Браузер https://yandex.ru/legal/browser_agreement/		
6.3.1.3	1С:Предприятие 8. Комплект 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Сублицензионный договор № 32/180913/005 от 18.09.2013. (Первый БИТ)		
6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Кодекс – Профессиональные справочные системы https://kodeks.ru		
6.3.2.2	РОССТАНДАРТ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии https://www.gost.ru/portal/gost/		
6.3.2.3	Консультант Плюс http://www.consultant.ru		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
410	Лаборатория "Аналитика и цифровизация бизнес-процессов". Помещение для проведения занятий семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Pro 2019 Blender	20 посадочных мест, рабочее место преподавателя 20 компьютеров A320M-H-CF/AMD Athlon 3000G/DDR4-2666-8Гб/A-DATA SX6000LNP/AMD RADEON Vega3/Realtek PCI-E GBE 20 мониторов Samsung S24R350FHI 23.8" 20 комплектов клавиатура + мышь (USB) 1 неуправляемый коммутатор TP-LINK TL-SG1024D

	аттестации.	Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 Oracle Database 11g Express Edition IntelliJ IDEA JetBrains PhpStorm JetBrains WebStorm Autodesk 3ds Max 2020 Autodesk AutoCAD 2020 Adobe Reader DC Embarcadero RAD Studio XE8 Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL	
123а	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор “LG L1718S” 1 шт. Монитор “BENQ CL2240” 1шт. Монитор “SAMSUNG 740m” 1шт. Набор иснтрументов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110)1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт. Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос “SUPRA 1800W” 1 шт. Шуруповерт “Hitachi ds12dvf3” 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт. Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт
114а	Лаборатория «Компьютерные сети и телекоммуникации». Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Pro 2019 Anaconda3 Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox Oracle Database 11g Express Edition	16 посадочных мест, рабочее место преподавателя 16 компьютеров GA-870A-USB3/AMD-Phenom(tm)-II-X4-945/ DDR3-1333-4Гб/SSD Flexis 120Gb/WD5000AAKX/Radeon HD-5800/Realtek PCIe GBE 16 мониторов AOC e2243Fw 21,5” 16 комплектов клавиатура+мышь 1 Коммутатор LincSys SR224G 1 Проектор ViewSonic PJD5232 1 Проекционный экран Luma 1 Интерактивная доска WR-84A10 с проектором ViewSonic PS501X 1 Шкаф телекоммуникационный 1 ИБП SMART UPS 2000 3 Коммутатор Cisco Catalist 2960 1 Концентратор AlterPath 16 port 4 Маршрутизатор Cisco-2800 2 Маршрутизатор Cisco-2811 6 Модуль 2-port 2 Панель коммутационная 12 Шнур V.35 Cable Витая пара, Коннектор RJ-45 2 Инструмент для зачистки кабеля UTP

		IntelliJ IDEA JetBrains PhpStorm JetBrains WebStorm Adobe Reader DC Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL Klite Mega Codec Pack MS Office Standart 2010 Ramus Educational Micro-Cap Evaluation	1 Протяжка кабельная, d=3,5 мм 10 м 1 Тестер МЕГЕОН 40060/Шт. 5 Инструмент для обжима витой пары 5 Тестер кабельный 3 Инструмент для заделки кабеля витая пара тип Krone с крючками 3 Р телефон GrandStream GXP1610 2 Комплект для монтажа СКС (патч-панель 1U kat.5e UTP 24 порта-1 шт., инструмент обжимной для RJ-45 1 шт., инструмент для зачистки кабеля 1 шт., инструмент для разделки контактов - 1 шт., LAN тестер 1 шт.) 2 Роутер Wi-Fi роутер Keenetic 1 Сервер GA-870A-USB3/AMD-Phenom(tm)-II-X4-945/ DDR3-1333-4Гб/SSD Flexis 120Gb/WD5000AAKX/Radeon HD-5800/Realtek PCIe GBE
Читальный зал	Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Гб/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667 -2Гб/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных задач, проведение блиц-опросов, исследовательские работы) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет не менее 15 % аудиторных занятий (определяется ФГОС с учетом специфики ОПОП).

Лекционные занятия дополняются ПЗ и различными формами СРС с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Учебный материал по дисциплине разделен на логически завершенные части (разделы), после изучения, которых предусматривается аттестация в форме письменных тестов, контрольных работ.

Работы оцениваются в баллах, сумма которых дает рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и их творческие возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем. Каждый раздел учебной дисциплины включает обязательные виды работ – ПЗ, различные виды СРС (выполнение домашних заданий по решению задач, подготовка к практическим занятиям).

Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии, опрос. Форма промежуточных аттестаций – контрольная работа в аудитории, домашняя работа. Итоговая форма контроля знаний по разделам – контрольная работа или опрос.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических и интерактивных занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины «Управление персоналом в сфере гостеприимства» в соответствии с программой и рекомендованной литературой.

Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, написание и защита научно-исследовательского проекта.

Контроль качества выполнения самостоятельной (домашней) работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, обсуждения подготовленных научно-исследовательских проектов, проведения тестирования.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые

средства, а также ораторские приемы для
контакта с аудиторией.
Письменные работы позволяют оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией