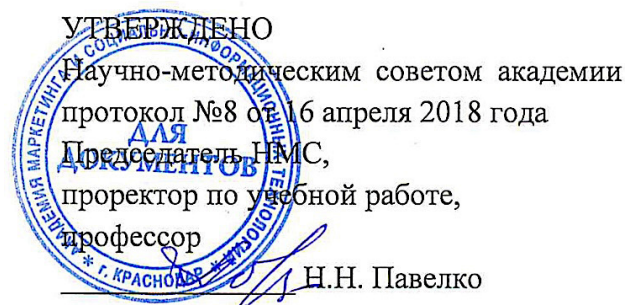


**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –  
ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**

**Факультет менеджмента**

**Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций**



**Б1.В.10  
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ТУРИСТКОЙ  
ИНДУСТРИИ**

рабочая программа по дисциплине  
для студентов направления подготовки  
**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) образовательной программы  
«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

**квалификация (степень) выпускника  
«БАКАЛАВР»**

Краснодар  
2018

Рабочая программа дисциплины «управление персоналом на предприятии туристкой индустрии» /сост. к.к.н., доцент Г.Ю.Павлова. Краснодар: ИМСИТ, 2018. 43 с.

Рабочая программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.12.2015 N 1463

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части студентам 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата) в 5, 6 семестрах.

Составитель



Г.Ю.Павлова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры технологий сервиса и деловых коммуникаций протокол № 8 от 19 марта 2018г.

Зав. кафедрой ТСиДК, к.с.н., доцент



Н.И. Севрюгина

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического совета Академии «16» апреля 2018г., протокол № 8.

Согласовано:

Проректор по качеству образования,  
доцент



К.В. Писаренко

## Содержание

1. Наименование дисциплины.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	4
4. Цели и задачи освоения дисциплины.....	5
5. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию).....	5
6. Содержание и структура дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
6.1 Содержание дисциплины.....	6
6.2 Учебно-тематический план.....	7
7. Содержание практических и семинарских занятий.....	11
8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	25
9. Образовательные технологии.....	27
9.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.....	28
10. Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.....	30
11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	33
12. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.....	33
13. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	38
14. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	39
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	41
16. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	43
17. Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий.....	44
18. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	44

## 1. Наименование дисциплины

Управление персоналом сферы услуг

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

а) общепрофессиональных

ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 – способностью к самоорганизации и самообразованию.

б) общепрофессиональных

ПК-4 - готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.

В результате изучения дисциплины студент должен:

### **знать:**

- новейшую технологию и методы управления персоналом в гостинице;
- порядок разработки трудовых договоров;
- формы и методы обучения и повышения квалификации кадров;
- основы трудовой мотивации и стимулирования эффективной работы персонала;
- методы оценки результативности деятельности персонала на предприятиях гостиничной сферы.

### **уметь:**

- анализировать сложные социально-экономические процессы;
- планировать трудовые ресурсы и работать с персоналом гостиничной организации;
- оценивать и рационально использовать трудовой потенциал гостиничного предприятия;
- выявлять потребности, интересы и ценностные ориентации работников.

### **владеть:**

- техникой личной работы и научной организации труда;
- навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере управления персоналом гостиничного предприятия;
- использовать современные научные методы деловой оценки персонала;
- техникой эффективного делового общения.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Управление персоналом сферы услуг» рассчитана на студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, относится к обязательным дисциплинам вариативной части. При разработке рекомендаций по использованию человеческого фактора в повышении эффективности производства теория управления персоналом опирается не только на результаты своих исследований, но и на знания, относящиеся к другим научным дисциплинам, таким как «Гостиничный менеджмент» и др.

Знания, полученные при изучении дисциплины «Управление персоналом гостиничного предприятия» необходимы при изучении таких дисциплин, как

«Управление конфликтами», «Международный опыт деятельности гостиничного предприятия» и др.

#### 4. Цели и задачи дисциплины

**Целью** дисциплины – является формирование у студента целостной системы знаний о закономерностях становления и развития подсистемы управления человеческими ресурсами гостиничного предприятия как важнейшего элемента системы управления организацией в целом, а также освоение студентом навыков и умений управления персоналом специализированного предприятия.

**Задачи** изучения дисциплины:

- усвоение сущности и содержания процесса управления персоналом гостиничного предприятия;
- овладение понятийным аппаратом управления персоналом предприятий размещения;
- оценка места и роли управления персоналом в общей системе управления предприятием;
- изучение методов управления персоналом, формирование навыка использования ситуационного подхода при их выборе;
- формирование способности к анализу организационных проблем через призму человеческого фактора;
- разработка управленческого решения по совершенствованию использования человеческих ресурсов в гостиничном бизнесе;
- оценка экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и процессов управления персоналом.

#### 5. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессии)

Вид учебной работы по дисциплине	Трудоемкость, часов (зач.ед.)		
	5 семестр	6 семестр	Всего
<b>Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)</b>	72	144	252час, 7 зач.ед.
<b>Аудиторная работа:</b>	48	64	112
<i>Лекции (Л)</i>	16	32	56
<i>Практические занятия (ПЗ), в том числе в интерактивной форме</i>	32	32	56
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>			
<b>Самостоятельная работа:</b>	24	80	104
Самостоятельные исследовательские проекты	6	20	26
Реферат (Р)	6	20	26
Эссе (Э)	6	20	26
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	6	20	26
Подготовка и сдача экзамена		36	36
<b>Вид итогового контроля</b>	зачет	экзамен	5 семестр - зачет 6 семестр - экзамен

Таблица 2 – Объем учебной дисциплины и виды учебной работы для студентов заочной формы обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	5.6 семестр	Всего
<b>Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)</b>	252	7
<b>Аудиторная работа:</b>	28	28
<i>Лекции (Л)</i>	12	12
<i>Практические занятия (ПЗ), в том числе в интерактивной форме</i>	15	16
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
<b>Самостоятельная работа:</b>	211	211
Самостоятельные исследовательские проекты	40	40
Реферат (Р)	40	40
Контрольная работа (КР)	40	40
Самостоятельное изучение разделов	40	40
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	51	51
Экзамен	13	13
<b>Вид итогового контроля</b>	5 семестр - зачет 6 семестр - экзамен	5 семестр - зачет 6 семестр - экзамен

## 6. Содержание и структура дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

### 6.1 Содержание дисциплины

Дисциплина «Управление персоналом сферы услуг» формирует у студентов общих теоретических знаний о специфике менеджмента индустрии услуг как особой отрасли экономики государства. Знакомит с основными понятиями, принципами, моделями и методами управления персоналом и кадровой политикой гостиничного предприятия, позволяющими оценить деятельность субъекта хозяйствования (фирмы, предприятия), разработать стратегию и тактику этой деятельности. Позволяет анализировать проблемные ситуации и разрабатывать предложения по их разрешению; обоснованно принимать решения по управлению квалификационным потенциалом сотрудников, уметь формировать команды управления предприятием и создавать психологический климат конструктивных взаимоотношений в рамках системы персонал-персонал, персонал-клиент.

## 6.2 Разделы (модули) дисциплины и виды занятий

Таблица 3 - Разделы (модули) дисциплины и виды занятий

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<b>МОДУЛЬ 1</b>			
1	<b>Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом</b>	Общая характеристика роли персонала в сервисе и туризме. Основные виды должностей сервисных предприятий. Стандарты поведения для сотрудников сервиса.	ДЗ, ПР, Л,
2	<b>Роль и функции службы персонала в деятельности гостиницы</b>	Основные направления деятельности кадровой службы предприятия сервиса и туризма. Организационное построение службы управления персоналом. Совершенствование организационного проектирования службы персонала в гостинице. Оценка эффективности деятельности персонала.	Л, СМР, О
3	<b>Система образования: школы индустрии гостеприимства.</b>	Мировая история возникновения школ по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства. Отечественный опыт профессиональной подготовки в области туризма м гостиничного-ресторанного бизнеса. Мировая история возникновения школ по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства.	ДЗ, ПР О, Л
4	<b>Технология подбора и подготовки гостиничного персонала</b>	Особенности двух уровней гостиничных служб. Технология подбора персонала контактных служб гостиничного предприятия. Технология подбора персонала неконтактных служб и проблемы подбора персонала высшего и среднего звеньев руководителей гостиничного предприятия. Собственная система обучения персонала в гостиницах..	ДЗ, ПР РПЗ,О
<b>МОДУЛЬ 2</b>			
5	<b>Адаптация персонала в гостиницах</b>	Понятие и виды адаптации персонала в организации. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Использование испытательного срока в процессе адаптации новых сотрудников. Особенности адаптации отдельных категорий сотрудников в гостиницах. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице. Эффективность программ адаптации персонала в гостиницах.	ПР, РПЗ, ДЗ, СМР
6	<b>Оценка и аттестация персонала</b>	Цели и методы оценки работы служб (отделов), конкретных сотрудников. Проведение аттестации персонала в гостиницах. Использование в процессе оценки персонала гостиниц психологических тестов.	СМР, РПЗ, ПР

7	<b>Обучение и развитие персонала</b>	Основные формы и методы обучения персонала. Формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе. Опыт построения системы обучения персонала гостиниц в России и за рубежом. Основные этапы построения системы обучения персонала в гостиницах. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Основные теории, методики и факторы, влияющие на систему развития персонала в гостиницах. Коучинг как форма развития персонала гостиниц. Проблемы сохранения сотрудников, прошедших обучение, на предприятиях индустрии гостеприимства.	ПР, РПЗ, СМР, О, К,
8	<b>Планирование карьеры</b>	Виды карьеры. Процесс планирования карьеры. Особенности планирования карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва.	Л, ПР, СМР, О, Р, ДЗ
<b>МОДУЛЬ 3</b>			
9	<b>Основные профессиональные роли менеджера по персоналу.</b>	Компетентностный подход применительно к характеристикам менеджера по персоналу. Ключевые роли для профессии менеджера по персоналу. Три ключевых области компетентности менеджера по персоналу.	Л, ПР, СМР, О, Р, ДЗ
10	<b>Управление персоналом</b>	Российская и западная ментальность. Система руководства гостиничного предприятия. Управление трудовым коллективом. Управление конфликтами. Структурные методы разрешения конфликта. Межличностные методы разрешения конфликта.	ДЗ, ПР СМР, Л, РПЗ, Р
11	<b>Система мотивации персонала в</b>	Мотивация как один из важнейших факторов поведения работника. Цели разработки и внедрения системы материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала предприятия. Принципы управления мотивацией. Типовые стимулы. Нематериальная система мотивации Корпоративная культура. Экономическое соревнование. Коммуникация. Корпоративная социальная политика.	ПР, Л, СМР, РПЗ
12	<b>Размер и система чаевых</b>	Особенности системы чаевых в странах Востока и Азии. Система чаевых в США. Особенности системы чаевых в России.	Л, СМР, РПЗ
<b>МОДУЛЬ 4</b>			
13	<b>Формирование корпоративной культуры</b>	Понятие и виды корпоративной культуры. Основные направления деятельности по формированию корпоративной культуры в гостиницах. Элементы корпоративной культуры в гостиницах. Мониторинг и изменение корпоративной культуры в гостиницах.	Л, ПР, СМР, Р



14	<b>Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу</b>	Особенности деловой этики в гостиничном бизнесе Этические ценности и миссия предприятия Социальная ответственность организации Деловая этика как вид профессиональной этики Сущность профессии Индивидуальная мораль в профессиональной сфере Особенности профессиональной этики менеджера по кадрам Эволюция профессиональной этики кадрового работника в XX в.	Л, СМР, ДЗ, Р, ПР
15	<b>Моральный климат предприятия.</b>	Особенности морального климата гостиничного предприятия. Три модели взаимоотношения начальника и подчиненного гостиничного предприятия. Роль руководителя в формировании морального климата гостиничного предприятия. Деловой этикет гостиничного предприятия. Миссия профессии «менеджер по персоналу» в процессе формирования кадрового менеджмента.	Л, СМР, ПР, ДЗ,
16	<b>Кадровый менеджмент: вызовы XXI в.</b>	Профессиональное ядро кадрового потенциала. Революционные изменения во внешней и внутренней среде современной корпорации. Ключевые элементы передовой кадровой стратегии.	Л, СМР, РПЗ

Таблица 4 – Разделы дисциплины, изучаемые в 5 и 6 семестрах студентами очной формы обучения

№ раз дела	Наименование раздела	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа СР
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	<b>МОДУЛЬ 1 (5 семестр)</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
1.1	Персонал как ключевой фактор управления туристским бизнесом				
1.2	Система образования: школы индустрии туризма				
1.3	Роль и функции службы персонала в деятельности турпредприятия				
1.4	Система образования: школы индустрии гостеприимства				
1.5	Основы и практическое применение технологии подбора и подготовки персонала				
1.6	Оценка эффективности деятельности службы персонала гостиницы				

1.7	Анализ цели и методов оценки работы служб (отделов) конкретных сотрудников турфирмы				
1.8	Анализ основных мероприятий по адаптации новых сотрудников турфирмы				
1.9	Проверка качества работы отделов служб. Технология проведения и анализа интервью по компетенциям				
2	<b>МОДУЛЬ 2 (5 семестр)</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
2.1	Подбор персонала и профориентация на гостиничном предприятии				
2.2	Современные технологии подбора и подготовки гостиничного персонала				
2.3	Анализ основных форм и методов обучения персонала				
2.4	Технология выбора бизнес-тренера и самого тренинга для обучения и развития персонала в модельной гостинице				
2.4	Анализ форм и методов обучения, используемых в гостиничном бизнесе				
2.5	Технология составления программы обучения сотрудников гостиниц				
2.6	Особенности планирования карьеры в гостиничном бизнесе				
2.7	Особенности формирования социального (компенсационного) пакета и премирование персонала в гостиницах				
2.8	Анализ технологий стимулирования отдельных категорий персонала в гостинице				
2.9	Анализ факторов влияющих на формирование структуры управления в гостинице				
	<b>Первый семестр: 1 модуль+2 модуль</b>				
3	<b>МОДУЛЬ 3 (6 семестр)</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
3.1	Особенности управления трудовым коллективом в гостиничном бизнесе				
3.2	Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала				
3.3	Перемещения, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры				
3.4	Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе				
3.5	Размер и система чаевых на предприятиях гостиничного сервиса				
3.6	Изучение примера и составление собственного варианта должностных обязанностей менеджера и его ассистента по развитию и управлению персонала				
3.7	Изучение примера и составление				

	собственного варианта должностных инструкций специалиста по персоналу				
3.8	Анализ факторов, влияющие на формирование структуры управления в гостинице				
3.9	Анализ и технология заполнения, составления документов по подбору персонала в гостинице				
3.10	Особенности технологии беседы при отборе персонала в гостиницах				
3.11	Анализ особенностей личностной спецификации сотрудника международной гостиничной цепи				
3.12	Создание «КНИГИ сотрудника <i>«модельной гостиницы»</i>				
3.13	Анализ системы обучения в гостиницах (на примере модельной гостиницы)				
4	<b>МОДУЛЬ 4 (6 семестр)</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
4.1	Основные профессиональные роли менеджера по персоналу				
4.2	Управление конфликтом на предприятии гостиничного бизнеса				
4.3	Моральный климат гостиничного предприятия.				
4.4	Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу гостиничного предприятия				
4.5	Кадровый менеджмент: вызовы XXI в.				
4.6	Моральный климат гостиничного предприятия				
4.7	Управление конфликтом на предприятии гостиничного бизнеса				
4.8	Оценка эффективности управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса				
4.9	Технология составления плана карьерного роста сотрудников гостиницы				
4.10	Технология разработки плана карьеры отдельного сотрудника гостиницы				
4.11	Анализ структуры причин увольнения сотрудников и принятия решения о новом месте работы				
4.12	Анализ основных положений теории мотивации В.И. Гречикова				
4.13	Анализ видов льгот и поощрений, используемых в международных гостиничных цепях				
4.14	Частные технологии мотивации сотрудников гостиничного предприятия				
4.15	Технология составления и задания				

	проективных вопросов для определения вида мотивации сотрудников гостиницы				
4.16	Технология создания Корпоративного кодекса				
	<b>Второй семестр: 3 модуль+4модуль+Экзамен=36</b>	<b>36</b>			
	<b>Всего:</b>	<b>252</b>			<b>112</b>

### Разделы дисциплины, изучаемые в 5, 6 семестрах ОЗО

№ раздела	Наименование раздела	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа СР
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	<b>МОДУЛЬ 1 (5 семестр)</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>59</b>
1.1	Персонал как ключевой фактор управления туристским бизнесом				
1.2	Система образования: школы индустрии гостеприимства				
1.3	Роль и функции службы персонала в деятельности гостиницы				
1.4	Система образования: школы индустрии гостеприимства				
1.5	Основы и практическое применение технологии подбора и подготовки персонала				
1.6	Оценка эффективности деятельности персонала				
1.7	Анализ цели и методов оценки работы служб (отделов) конкретных сотрудников				
1.8	Анализ основных мероприятий по адаптации новых сотрудников				
1.9	Проверка качества работы отделов служб. Технология проведения и анализа интервью по компетенциям				
2	<b>МОДУЛЬ 2 (5 семестр)</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>50</b>
2.1	Подбор персонала и профориентация на туристском предприятии				
2.2	Современные технологии подбора и подготовки персонала				
2.3	Анализ основных форм и методов обучения персонала				
2.4	Технология выбора бизнес-тренера и самого тренинга для обучения и развития персонала в модельной гостинице				
2.4	Анализ форм и методов обучения, используемых в гостиничном бизнесе				

2.5	Технология составления программы обучения сотрудников				
2.6	Особенности планирования карьеры в туристском бизнесе				
2.7	Особенности формирования социального (компенсационного) пакета и премирование персонала				
2.8	Анализ технологий стимулирования отдельных категорий персонала				
2.9	Анализ факторов влияющих на формирование структуры управления				
3	<b>МОДУЛЬ 3 (6 семестр)</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>50</b>
3.1	Особенности управления трудовым коллективом				
3.2	Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала				
3.3	Перемещения, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры				
3.4	Система мотивации персонала				
3.5	Размер и система чаевых на предприятиях гостиничного и ресторанного сервиса				
3.6	Изучение примера и составление собственного варианта должностных обязанностей менеджера и его ассистента по развитию и управлению персонала				
3.7	Изучение примера и составление собственного варианта должностных инструкций специалиста по персоналу				
3.8	Анализ факторов, влияющие на формирование структуры управления				
3.9	Анализ и технология заполнения, составления документов по подбору персонала				
3.10	Особенности технологии беседы при отборе персонала				
3.11	Анализ особенностей личностной спецификации сотрудника международной гостиничной цепи				
3.12	Создание «КНИГИ сотрудника <u>«модельной гостиницы»</u>				
3.13	Анализ системы обучения в гостиницах (на примере модельной гостиницы)				
4	<b>МОДУЛЬ 4 (6 семестр)</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>52</b>
4.1	Основные профессиональные роли менеджера по персоналу				
4.2	Управление конфликтом на предприятии				
4.3	Моральный климат гостиничного				

	предприятия.				
4.4	Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу гостиничного предприятия				
4.5	Кадровый менеджмент: вызовы XXI в.				
4.6	Моральный климат гостиничного предприятия				
4.7	Управление конфликтом на предприятии гостиничного бизнеса				
4.8	Оценка эффективности управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса				
4.9	Технология составления плана карьерного роста сотрудников гостиницы				
4.10	Технология разработки плана карьеры отдельного сотрудника гостиницы				
4.11	Анализ структуры причин увольнения сотрудников и принятия решения о новом месте работы				
4.12	Анализ основных положений теории мотивации В.И. Гречикова				
4.13	Анализ видов льгот и поощрений, используемых в международных гостиничных цепях				
4.14	Частные технологии мотивации сотрудников гостиничного предприятия				
4.15	Технология составления и задавания проективных вопросов для определения вида мотивации сотрудников гостиницы				
4.16	Технология создания Корпоративного кодекса				
	Экзамен	13			
	<b>Всего по курсу:</b>	<b>252</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>211</b>

## 7. Содержание практических и семинарских занятий

### Лекция 1

**Тема: «Персонал как ключевой фактор управления бизнесом»**

#### План лекции

1. Общая характеристика роли персонала туристского предприятия
2. Основные виды должностей туристского предприятия
3. Стандарты поведения для сотрудников туристских предприятий

Вид лекции: интерактивная - мозговой штурм

### Лекция 2

**Тема: «Система образования: школы индустрии гостеприимства»**

1. Мировая история возникновения школ по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства

2. Отечественный опыт профессиональной подготовки в области туризма и гостиничного-ресторанного бизнеса

### **Лекция 3-4**

#### **Тема: «Управление персоналом: российская и западная ментальность»**

1. Система руководства гостиничного предприятия (западная ментальность)
2. Система руководства гостиничного предприятия (российская ментальность)
3. Основные, современные требования, предъявляемые к руководителю гостиничного предприятия

### **Лекция 5-6**

#### **Тема «Подбор персонала и профориентация на гостиничном предприятии»**

1. Понятие и источники подбора персонала.
2. Технологии подбора персонала.
3. Отбор и наем персонала.
4. Задачи и виды профориентации персонала.

### **Лекция 7-8**

#### **Тема «Технология подбора и подготовки гостиничного персонала»**

1. Особенности двух уровней гостиничных служб
2. Технология подбора персонала контактных служб гостиничного предприятия
3. Технология подбора персонала неконтактных служб и проблемы подбора персонала высшего и среднего звеньев руководителей гостиничного предприятия
4. Собственная система обучения персонала в гостиницах

### **Лекция 9-10**

#### **Тема «Особенности управления трудовым коллективом в гостиничном бизнесе»**

1. Основные технологии управления трудовым коллективом
2. Особенности процесса формирования коллектива. Этапы формирования коллектива
3. Проблема власти и особенности манипулирования ею
4. Анализ состава и особенностей работы управленческого звена ведущих российских гостиниц

### **Лекция 11**

#### **Тема**

#### **«Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала»**

1. Виды и формы подготовки кадров.
2. Методы обучения персонала.
3. Требования к переподготовке сотрудников.
4. Повышение квалификации и его отличие от других видов обучения.

### **Лекция 12-13**

#### **Темы «Перемещения, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры»**

1. Управление перемещением персонала.
2. Планирование и организация работы с кадровым резервом.
3. Индивидуальное планирование деловой карьеры.
4. Организационное планирование деловой карьеры.
5. Трудоустройство и работа в коллективе.

### **Лекция 14-15**

#### **Тема «Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе»**

1. Сущность мотивации персонала гостиничного предприятия

2. Сущность и особенности стимулирования персонала гостиничного предприятия
3. Принципы управления мотивацией
4. Основные технологии повышения самостоятельности и активности работников гостиничного бизнеса
5. Особенности типовых стимулов персонала гостиницы
6. Нематериальная система мотивации в гостиничном предприятии
7. Корпоративные культура и стиль, миссия, этический кодекс, гостиничного предприятия
8. Адаптация новых сотрудников в гостиничном предприятии
9. Особенности экономического соревнования, коммуникации в сфере гостиничного бизнеса
10. Особенности технологий стимулирования работников отдельных категорий персонала гостиничного предприятия
11. Особенности Корпоративной социальной политики в сфере гостиничного бизнеса

### **Лекция 16**

#### **Тема «Размер и система чаевых на предприятиях гостиничного сервиса»**

1. Особенности системы чаевых в сфере услуг
2. Особенности вариантов получения чаевых
3. Принципы определения размера чаевых в России

### **Лекция 17**

#### **Тема «Основные профессиональные роли менеджера по персоналу»**

1. Компетентностный подход применительно к характеристикам менеджера по персоналу
2. Ключевые роли для профессии менеджера по персоналу
3. Три ключевых области компетентности менеджера по персоналу

### **Лекция 18**

#### **Тема «Управление конфликтом на предприятии гостиничного бизнеса»**

1. Сущность конфликта
2. Роль конфликта и управление конфликтом
3. Структурные методы разрешения конфликта
4. Межличностные методы разрешения конфликта

### **Лекция 19**

#### **Тема «Основные типы профессиональной культуры кадрового менеджмента»**

1. Специфика парадигм кадрового менеджмента
2. Стереотипы при доминировании органической организационной культуры
3. Стереотипы при преобладании предпринимательской организационной культуры
4. Стереотипы при партиципативной организационной культуре

### **Лекция 20**

#### **Тема «Кадровый менеджмент: от управления персоналом к управлению человеческими ресурсами»**

1. Основные модели кадрового менеджмента
2. Особенности и недостатки традиционных методов управления персоналом
3. Преобразование управления персоналом в управление человеческими ресурсами
4. Чем отличается управление человеческими ресурсами от управления персоналом?
5. Управление человеческими ресурсами: болезни роста или органические пороки?



## **Лекция 21**

### **Тема «Кадровый менеджмент: вызовы XXI в.»**

1. Профессиональное ядро кадрового потенциала
2. Революционные изменения во внешней и внутренней среде современной корпорации
3. Ключевые элементы передовой кадровой стратегии

## **Лекция 22**

### **Тема «Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу гостиничного предприятия»**

1. Особенности деловой этики в гостиничном бизнесе
2. Этические ценности и миссия гостиничного предприятия
3. Социальная ответственность организации
4. Деловая этика как вид профессиональной этики
5. Сущность профессии
6. Индивидуальная мораль в профессиональной сфере
7. Особенности профессиональной этики менеджера по кадрам
8. Эволюция профессиональной этики кадрового работника в XX в.

## **Лекция 23**

### **Тема «Моральный климат гостиничного предприятия»**

1. Особенности морального климата гостиничного предприятия
2. Три модели взаимоотношения начальника и подчиненного гостиничного предприятия
3. Роль руководителя в формировании морального климата гостиничного предприятия
4. Деловой этикет гостиничного предприятия
5. Миссия профессии «менеджер по персоналу» в процессе формирования кадрового менеджмента

## **Лекция 24**

### **Тема «Оценка эффективности управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса»**

1. Сущность и структура затрат предприятия на персонал.
2. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления персоналом.
3. Основные подходы к оценке эффективности управления персоналом.

## **Программа практических занятий**

### **Тема « Анализ организационного построения управления персоналом гостиницы»**

#### **Задания**

Используя полученные значения по дисциплине «Гостиничный менеджмент», материал учебников, электронных ресурсов, раздаточный материал построить и проанализировать схемы организационной структуры службы управления персоналом (отдела кадров) гостиницы:

- со штатом 500 человек;
- существующих гостиниц (отелей). Например: «TheRits-Carlton Moscow», «CourtyardMoscowCityCenterbyMarriott», «Холидей Инн Суцесвский» и др. (4 шт.);

- свой вариант (творческое задание).

Изучить и проанализировать нормативы численности руководителей, специалистов служащих по комплектованию и подготовке кадров (начальник отдела, инспектор по кадрам, инженер по подготовке кадров) для гостиниц категорий «3-4 звезды»

### Практическая работа 2

#### Тема «Оценка эффективности деятельности службы персонала гостиницы»

Задание: Используя полученные значения по дисциплине «Гостиничный менеджмент», материал учебников, электронных ресурсов, раздаточный материал построить и проанализировать таблицу «Показатели работы с персоналом в гостинице».

### Практическая работа 3

#### Тема «Современные технологии по подбору персонала в гостинице»

##### Задания

1. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов построить и проанализировать схему «Система подбора персонала в организации».
2. Заполнить бланк Заявки на подбор специалиста в гостиницу.
3. Используя полученные значения по дисциплине «Гостиничный менеджмент», материал учебников, электронных ресурсов, раздаточный материал построить и проанализировать таблицу «Преимущества и недостатки внутренних и внешних источников привлечения персонала в гостинице».
4. Изучить и знать «Методики отбора персонала в гостиницах».

### Интерактивное практическое занятие 4

#### Тема «Анализ основных мероприятий по адаптации новых сотрудников гостиницы»

**Цель занятия:** является формирование у студента знаний о закономерностях и технологиях адаптации нового сотрудника гостиничного предприятия.

### Практическая работа 5

#### Тема «Анализ цели и методов оценки работы служб (отделов) конкретных сотрудников гостиницы»

##### Задания:

1. Используя раздаточный материал и объяснение преподавателя заполнить таблицу «Пример системы показателей, характеризующих деятельность отделов маркетинга и продаж гостиницы (функциональный подход). Проанализировать полученную таблицу. Знать основные должностные обязанности начальника отдела маркетинга и продаж; виды деятельности; название и вид показателей оценки качества работы отдела.

##### Вид таблицы

Должностные обязанности начальника отдела маркетинга и продаж (выдержки из должностной инструкции)	Виды деятельности	Название и вид показателей оценки качества работы отдела	
		показатели, выраженные в абсолютных единицах измерения	Относительные показатели, выраженные, в %

## Практическая работа 6

### Тема «Проверка качества работы отделов служб. Технология проведения и анализа интервью по компетенциям»

Задание: составить пример структуры интервью «Анализ работы (для отдела продаж)».

Самостоятельная работа: интервью с работником гостиницы (отеля) (количество по выбору студента).

## Практическая работа 7

### Тема «Технологии оценки сотрудников «Службы приема и размещения»

#### Задание

1. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов составьте таблицу «Оценка сотрудника «Службы приема и размещения». Заполнить полученную таблицу (использовать данные по модельной гостинице). Применить технологию – листа наблюдения (анализируемый процесс обслуживание трех гостей).

2. Составить общую оценочную таблицу «Оценка и аттестация персонала в гостиницах по компетенциям» (учитывать: компетенции, аспекты поведения (определяющие данные компетенции), самооценку, оценку руководителя).

## Практическая работа 8

### Тема «Технология итоговой оценки эффективности работы сотрудников гостиницы»

#### Задания

1. Используя раздаточный материал изучить технологию «Итоговой оценки эффективности работы сотрудников гостиницы».

2. Заполнить таблицу «Итоговая оценка эффективности» указав оценку (рейтинг) и дать пояснение каждой оценке (использовать раздаточный материал задания 1).

3. По выбору студента разработать оценочный лист служащего любой службы гостиницы (например, служащего службы консьержей гостиницы категории «Пять звезд»).

## Практическая работа 9

### Тема «Анализ основных форм и методов обучения персонала»

#### Задания

1. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов определить связи характеристики тематики тренингов и уровня проблем в организации. Результаты студенческих исследований занести в таблицу под названием «Характеристики связи тематики тренингов и уровня проблем в организации».

#### Вид таблицы

Тематика тренинга	Уровни проблем		
	индивидуальный	системный	стратегический

2. Дать определения активным формам обучения (письменно). Знать их сущность:

- Кейсы
- Ролевые игры
- Работа в мини-группах
- Упражнения, которые дают конкретный опыт для анализа, иллюстрируют те или иные идеи
- Фасилитация и модерация

- Показ фрагментов фильмов
- Упражнения, помогающие потренироваться в применении полученных

навыков

### **Практическая работа 10**

**Тема «Технология выбора бизнес-тренера и самого тренинга для обучения и развития персонала в модельной гостинице»**

**Задания**

1. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов определить факторы, влияющие на выбор бизнес-тренера и самого тренинга для обучения и развития персонала в гостинице. Расставить приоритеты в совокупности указанных факторов.
2. Обсудить полученные результаты мини-группами по первому заданию. (Мозговой штурм).

### **Практическая работа 11**

**Тема «Анализ форм и методов обучения, используемых в гостиничном бизнесе»**

**Задания**

1. Используя данные раздаточного материала построить диаграмму «Структура ответов руководителей московских гостиниц на вопрос об используемых форматах обучения для сотрудников». Проанализировать полученную диаграмму. (По материалам [www.p5z.ru](http://www.p5z.ru) –официальный сайт гостинично-консалтингового центра «Персона 5 звезд»).
2. Используя данные раздаточного материала построить диаграмму «Структура ответов руководителей московских гостиниц на вопрос об используемых программах обучения для сотрудников». Проанализировать полученную диаграмму. (По материалам [www.p5z.ru](http://www.p5z.ru) –официальный сайт гостинично-консалтингового центра «Персона 5 звезд»).
3. Самостоятельная работа. Найти в сети Интернет тренинги по обучению персонала гостиниц на ближайшие пол года в России и за рубежом. Информацию можно предоставить в распечатанном виде. Проанализировать найденную информацию.

### **Практическая работа 12**

**Тема «Технология составления программы обучения сотрудников гостиниц»**

**Задания**

1. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов, раздаточный материал изучить технологии составления программы обучения сотрудников гостиницы.
2. Составить программу обучения сотрудников модельной гостиницы.

### **Практическая работа 13**

**Тема «Особенности планирования карьеры в гостиничном бизнесе»**

**Задания**

1. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов, раздаточный материал проанализировать некоторые достоинства и недостатки внешних и внутренних источников подбора персонала для закрытия вакансии «начальник отдела маркетинга и продаж» в гостинице». Результаты анализа можно оформить в таблицу.
2. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов, раздаточный материал выделить ряд факторов влияющих на выбор источника подбора персонала на вакантную должность.
3. Изучите зарубежный опыт использования методов обучения менеджерами служб персонала. Проиллюстрируйте полученные данные гистограммой построенной по следующим данным: частота использования методов обучения менеджерами службы HR (персонала) и T&D (обучения и развития персонала) в Великобритании следующая:
  - Обучение на рабочем месте используют 99 % компаний;
  - Внешние мастерские. Конференции и семинары- 95 %;

- Курсы – 93 %;
- Тренинги за пределами рабочего места – 90 %;
- Коучинг (линейные менеджеры) – 88 %;
- Аудио- и видеообучение – 81 %;
- Наставничество и buddying – 72 %;
- Ротация, Secondment, shadowing – 71 %.

Buddying – в случае внутрикорпоративного обучения термин используется как «партнер». Shadowing – дословный перевод этого термина «бытие тенью». Например, компания предоставляет возможность перспективному молодому сотруднику около 2-х дней (не меньше) побыть тенью действующего руководителя.

#### **Практическая работа 14**

**Тема «Особенности формирования социального (компенсационного) пакета и премирование персонала в гостиницах»**

**Задания**

1. Проанализировать виды льгот и поощрений, используемых в гостиницах «Мариотт». (Раздаточный материал прилагается).
2. Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов, раздаточный материал приведите пример компенсационного пакета для топ-менеджеров в сетевых гостиницах (два примера).

#### **Практическая работа 15**

**Тема «Анализ технологий стимулирования отдельных категорий персонала в гостинице»**

**Задание**

1. По информации раздаточного материала постройте диаграмму «Распределение ответов представителей рабочих специальностей на вопрос: «Что из перечисленного, кроме зарплаты, премии и других материальных благ, стимулирует Вас работать лучше?». Проанализируйте полученную диаграмму. (Опрос, проведенный рекрутинговым порталом SuperJob 31 августа-9 сентября 2010 г., выборка – 500 человек).
2. Используя информацию раздаточного материала, постройте диаграмму «структура основных мотивов трудовой деятельности топ-менеджеров в гостиничном бизнесе (в целом по РФ). Проанализируйте полученную диаграмму.
3. Используя информацию раздаточного материала, проанализируйте статистические данные об оплате труда российского топ-менеджера гостиничного бизнеса.

#### **Практическая работа 16**

**Тема «Анализ факторов влияющих на формирование структуры управления в гостинице»**

**Задание**

Используя объяснение преподавателя, материал учебников, Интернет-ресурсов, раздаточный материал проанализируйте факторы влияющие на формирование структуры управления в гостинице и объясните как эти факторы отражаются на организационной структуре гостиницы.

#### **Практическая работа 17**

**Тема «Изучение примера и составление собственного варианта должностных обязанностей менеджера и его ассистента по развитию и управлению персонала»**

**Задание:**

1. Изучить пример должностных обязанностей менеджера по развитию и управлению персоналом в гостинице (раздаточный материал прилагается). Ст.315.

2. Изучить пример должностных обязанностей ассистента менеджера по развитию и управлению персоналом в гостинице (раздаточный материал прилагается). Ст.318.
3. Составить собственный вариант должностных обязанностей менеджера по развитию и управлению персоналом.

### **Практическая работа 18**

**Тема «Изучение примера и составление собственного варианта должностных инструкций специалиста по персоналу»**

**Задание:**

1. Изучить пример должностных инструкций специалиста по персоналу (раздаточный материал прилагается). Ст.319.
2. Составить собственный вариант должностных инструкций специалиста по персоналу.

### **Практическая работа 19**

**Тема: «Анализ факторов, влияющие на формирование структуры управления в гостинице»**

**Задания:**

1. Изучить факторы, влияющие на формирование структуры управления в гостинице (раздаточный материал прилагается). Ст.324.
2. Проанализировать как каждый из выше изученных факторов отражается на организационной структуре гостинице.

### **Практическая работа 20**

**Тема: «Анализ и технология заполнения, составления документов по подбору персонала в гостинице»**

**Задания:**

1. Проанализировать особенность содержания бланка «Прогноз потребности в персонале гостиницы» (раздаточный материал прилагается).
2. Заполнить бланк «Прогноз потребности в персонале модельной гостиницы».
3. Проанализировать особенность содержания бланка «Заявка на подбор персонала» (раздаточный материал прилагается).
4. Заполнить бланк «Заявка на подбор персонала модельной гостиницы».
5. Изучить пример документа «Мероприятия по подбору персонала гостиницы «\_\_\_\_\_» (раздаточный материал прилагается).
6. **Проблемное задание:** Составить План мероприятия по подбору персонала гостиницы «*Название модельной гостиницы*» с указанием названия мероприятия, сроками его проведения, ответственными.

### **Практическая работа (деловая игра) 21**

**Тема: «Особенности технологии беседы при отборе персонала в гостиницах»**

**Задания**

1. Изучить теоретический материал «Виды вопросов, которые следует задавать во время собеседования при отборе персонала в гостиницах» (раздаточный материал прилагается).
2. Составить примерный перечень вопросов для собеседования при отборе персонала в Вашу модельную гостиницу.
3. Промоделировать ситуацию собеседования при отборе персонала в гостинице (в группе распределяются роли менеджеров по персоналу и претендентов на вакантные должности в модельных гостиницах. Затем студенты могут поменяться ролями).

### **Практическая работа 22**

## **Тема «Анализ особенностей личностной спецификации сотрудника международной гостиничной цепи»**

### **Задания**

1. Изучить пример личностной спецификации сотрудника гостиницы (требования к претенденту, предъявляемые в международных гостиничных цепях) (раздаточный материал прилагается).
2. Изученный материал в первом задании изложить в виде таблицы, в ней указать группу качеств и характеристики качеств.

## **Практическая работа (творческий проект) 23**

### **Тема: «Создание «КНИГИ сотрудника «модельной гостиницы»»**

#### **Задания**

1. Изучить, что должна содержать Книга сотрудника гостиницы (раздаточный материал прилагается).
2. Разработать и создать макет «Книга сотрудника «Вашей модельной гостиницы»».
3. Защитить устно свой проект.

Примечание работу можно выполнять как индивидуально, так и группой 9по выбору студентов).

## **Практическая работа 24**

### **Тема: «Анализ системы обучения в гостиницах (на примере модельной гостиницы)»**

#### **Задания**

1. Изучить пример «Положения о системе обучения в гостинице» (раздаточный материал прилагается).
2. Разработать собственное положение «модельной гостиницы» о системе обучения (указывать общие положения: основные цели обучения; чем является обучение; направления обучения; формы; методы; потребности в обучении: заявки, проведение дополнительных мероприятий и т.д.; организационные мероприятия).

## **Практическая работа 25**

### **Тема «Технология составления плана карьерного роста сотрудников гостиницы»**

#### **Задания**

1. Изучить образец для заполнения «План карьерного роста сотрудников гостиницы» (раздаточный материал прилагается).
2. Составить План карьерного роста перспективных сотрудников Вашей «модельной гостиницы».

## **Практическая работа 26**

### **Тема: «Технология разработки плана карьеры отдельного сотрудника гостиницы»**

#### **Задания**

1. Изучить образец плана карьеры сотрудника гостиницы (раздаточный материал прилагается).
2. Разработать план карьеры сотрудника «модельной гостиницы». Должность – по выбору студента.

## **Практическая работа 27**

### **Тема: «Анализ структуры причин увольнения сотрудников и принятия решения о новом месте работы»**

#### **Задания**

1. По данным раздаточного материала постройте гистограмму «основные причины ухода с предыдущего места работы». Проанализируйте полученную гистограмму. 375.
2. По данным раздаточного материала постройте гистограмму «Ключевые критерии принятия предложения о работе». Проанализируйте полученную гистограмму.

3. Изучите анкету увольняющегося работника гостиницы (раздаточный материал прилагается).
4. Представьте свой вариант Анкеты увольняющегося «модельной гостиницы».

### **Практическая работа 28**

**Тема: «Анализ основных положений теории мотивации В.И. Гречикова»**

**Задания:**

1. Изучите инструментальный, или коммерческий тип мотивации персонала (раздаточный материал прилагается). Расскажите об основных ценностях людей придерживающихся данного типа мотивации.
2. Изучите профессиональный тип мотивации персонала (раздаточный материал прилагается). Расскажите об основных ценностях людей придерживающихся данного типа мотивации.
3. Изучите патриотический тип мотивации персонала (раздаточный материал прилагается). Расскажите об основных ценностях людей придерживающихся данного типа мотивации.
4. Изучите хозяйский тип мотивации персонала (раздаточный материал прилагается). Расскажите об основных ценностях людей придерживающихся данного типа мотивации.
5. Изучите люмпенский тип мотивации персонала (раздаточный материал прилагается). Расскажите об основных ценностях людей придерживающихся данного типа мотивации.

### **Практическая работа 29**

**Тема: «Анализ видов льгот и поощрений, используемых в международных гостиничных цепях»**

**Задания:**

1. Изучите таблицу «Виды льгот и поощрений, используемых в гостиницах «Марриотт». Проанализируйте данные таблицы.
2. Разработайте документ (таблицу) «виды льгот и поощрений «модельной гостиницы»». (Творческий проект).

### **Практическая работа 30**

**Тема: «Частные технологии мотивации сотрудников гостиничного предприятия»**

**Задания:**

1. Изучить технологию определения лучшего по профессии гостиницы (раздаточный материал прилагается).
2. Разработать положение о присвоении звания «Лучший по профессии» «модельной гостиницы».
3. Научиться заполнять бланки Представления «Лучший по профессии» и Характеристика работника (раздаточный материал прилагается).
4. Изучить пример и разработать собственный вариант «Положение о доске почета «модельной гостиницы»».

### **Практическая работа 31**

**Тема: «Технология составления и задавания проективных вопросов для определения вида мотивации сотрудников гостиницы»**

**Задания:**

1. Изучить примерный перечень проективных вопросов для определения вида мотивации сотрудника гостиницы.
2. Составить свой вариант перечня проективных вопросов для определения вида мотивации сотрудников «модельной гостиницы». Указать не только проективный вопрос, но и оцениваемый фактор.



## Практическая работа 32

Тема: «Технология создания Корпоративного кодекса»

Задания:

1. Изучить составляющие Корпоративного кодекса (раздаточный материал прилагается).
2. Изучить перечень открытых вопросов для оценки культуры гостиницы (раздаточный материал прилагается).
3. Изучить требования к внешнему виду сотрудников гостиницы (раздаточный материал прилагается).
4. Изучить пример Кодекса деловой этики гостиницы (раздаточный материал прилагается).
5. При помощи раздаточного материала определится, какие положения должна содержать структура Этического кодекса гостиницы.
6. **Творческое задание:** Создать, представить и защитить основные положения «Корпоративного кодекса «модельной гостиницы»».

### 8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической литературой и практическими материалами, необходимыми для изучения управления персоналом в сервисной деятельности, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации.

В связи с этим основными задачами самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов являются:

во-первых, продолжение изучения вопросов дисциплины в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем;

во-вторых, привитие бакалаврам интереса к научной литературе.

Изучение и изложение информации, полученной в результате анализа научно-теоретической литературы и практических материалов, предполагает развитие у студентов как навыков устной речи, так и способностей к четкому письменному изложению материала.

Правильная организация самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов дает преподавателю возможность обеспечить углубленное изучение тех вопросов программы, на которые не хватает времени в рамках аудиторных занятий.

Основными формами самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов являются:

- подготовка рефератов и докладов по правоведению;
- написание домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, практических работ;
- выступление с сообщением по заданным темам;
- организация и проведение деловых игр во внеаудиторное время.

### Задания для самостоятельной работы студентов

Рекомендуется самостоятельное изучение предложенных ниже тем и написание по данным темам докладов и рефератов.

1. Организация высвобождения персонала.
2. Введение в должность (ориентация): сущность, цель, задачи, формы.
3. Организация управления профориентацией персонала.

4. Сущность, цели и этапы адаптации персонала. Виды и содержание адаптации персонала в зависимости от объекта и предмета управления.
5. Факторы, влияющие на скорость адаптационных процессов. Условия успешной адаптации.
6. Организационный механизм управления процессом адаптации персонала.
7. Структурные элементы организации трудовой адаптации.
8. Технология процесса управления адаптацией.
9. Информационное обеспечение процесса управления адаптацией.
10. Особенности адаптации руководителей. Стратегии начала работы в новой должности.
11. Сущность, цели, альтернативы и этапы обучения персонала в организации.
12. Особенности обучения взрослых.
13. Место обучения в системе Управления человеческими ресурсами.
14. Организационная структура и функции подразделений по обучению персонала.
15. Этапы и методы обучения персонала.
16. Сущность аттестации и деловой оценки персонала.
17. Цели оценки персонала. Место оценки в системе Управления человеческими ресурсами.
18. Объекты и субъекты деловой оценки персонала.
19. Группировка, отбор и содержание показателей оценки персонала. Методы оценивания персонала.
20. Содержание профессиональной и внутриорганизационной карьеры, служебного продвижения.
21. Принципы организации управления деловой карьерой. Инструментарий управления деловой карьерой.
22. Этапы деловой карьеры, их содержание.
23. Сущность служебно-профессионального продвижения работника. Этапы служебно-профессионального продвижения.
24. Сущность кадрового резерва. Цели формирования кадрового резерва. Этапы работы по формированию кадрового резерва.
25. Планирование и организация работы с резервом кадров. Контроль за работой с кадровым резервом.
26. Сущность мотивации персонала.
27. Сущность содержательных теорий мотивации.
28. Особенности процессуальных теорий мотивации.
29. Концепции повышения внутренней мотивации.
30. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала.
31. Формирование преданности организации и сознательной дисциплины труда.
32. Основы построения системы стимулирования персонала. Формы стимулирования и их соответствие мотивационным типам.
33. Методы оценки результатов Управления человеческими ресурсами. Направления оценки: результативность, эффективность, полезность.
34. Показатели результативности, эффективности и полезности Управления человеческими ресурсами.
35. Экономическая сущность затрат на персонал.
36. Задачи учета, анализа и планирования затрат на персонал.

## **9 Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 43.03.02 Туризм реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных

ситуаций (кейсов), групповые дискуссии, коллоквиумы, мастер-классы экспертов и специалистов, самостоятельные исследовательские проекты) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

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

Организация образовательного процесса дисциплины «Управление персоналом сферы услуг» предполагает активное и нелинейное взаимодействие педагога и бакалавров в решении учебных задач, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. На занятиях-лекциях используются следующие формы интерактивных технологий: лекция-беседа, лекция-дискуссия, коллективное обсуждение, мозговой штурм и т.д.

На семинарских занятиях по дисциплине «Управление персоналом сферы услуг» используются технологии проблемного обучения, предусматривающие постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирование активной познавательной деятельности студентов.

В учебный процесс дисциплины «Управление персоналом сферы услуг» включаются также формы учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация - изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практические занятия в форме таких методов, как: «Творческое задание», «Обсуждение в группах», «Публичная презентация проекта», «Коллоквиум», «Интерактивная лекция», «Анализ конкретных ситуаций» способствуют повышению эффективности образовательного процесса, достижению всеми учащимися высоких результатов обучения.

## **9.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

Организация образовательного процесса дисциплины «Управление персоналом сферы услуг» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм предполагает активное и нелинейное взаимодействие педагога и студентов в решении учебных задач, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. На занятиях-лекциях используются следующие формы интерактивных технологий: лекция-беседа, лекция-дискуссия, проблемная лекция, коллективное обсуждение, мозговой штурм и т.д.

В учебный процесс дисциплины «Управление персоналом сферы услуг» включаются также формы информационно-коммуникационных образовательных технологий – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных продуктов и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практические занятия в форме презентации – представление исследовательской деятельности с использованием специализированных программных средств.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по направлению подготовки 43.03.02 Туризм составляет не менее 30 процентов аудиторных занятий.

Таблица 6 - Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях для студентов очной формы обучения

Номер модуля	Вид занятия (Л, ПР, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Тема занятия	Количество часов
1	Л	Лекция-беседа, мозговой штурм	«Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом»	2
	Л	Лекция-визуализация и лекция-дискуссия	«Система образования: школы индустрии гостеприимства»	2
	ПР	Тренинг	«Проверка качества работы отделов служб. Технология проведения и анализа интервью по компетенциям»	2
	ПР			
	ПР	Тренинг + ролевая игра	«Построение организационной структуры гостиничного предприятия. Разработка должностной инструкции работника гостиницы»	2
2	Л	Эвристическая лекция-беседа + элементы лекция с разбором микроситуаций	«Подбор персонала и профориентация на гостиничном предприятии»	2
	ПР	Тренинг	«Технология выбора бизнес-тренера и самого тренинга для обучения и развития персонала в модельной гостинице»	2
	ПР	Исследовательский проект	«Анализ форм и методов обучения, используемых в гостиничном бизнесе» «Ваш выбор в области средств размещения г. Краснодар»	2
	ПР	Метод «деловой конкурсы» практических работ с их обсуждением	«Технология составления программы обучения сотрудников гостиниц»	2
3	Л	Лекция в форме «пресс-конференции»	«Особенности управления трудовым коллективом в гостиничном бизнесе»	2
	ПР	Разработка проекта + «мозговая атака»	«Изучение примера и составление собственного варианта должностных обязанностей менеджера и его ассистента по развитию и управлению персонала»	2
	ПР	тренинг	«Особенности технологии беседы при отборе персонала в гостиницах»	2
	ПР	Разработка и защита проекта	«Создание «КНИГИ сотрудника <u>«модельной гостиницы»</u> »	2
4		Лекция-беседа с элементами тренинга	«Основные профессиональные роли менеджера по персоналу»	2
		Лекция-беседа, мозговой штурм.	Тема «Кадровый менеджмент: вызовы XXI в.»	2
		Тренинг	«Технология составления плана карьерного роста сотрудников гостиницы»	2

		Тренинг	Тема: «Технология составления и задавания проективных вопросов для определения вида мотивации сотрудников гостиницы»	2
Итого:				32

Таблица 7 - Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях для студентов заочной формы обучения

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	ПР	Практическое занятие с использованием технологий проектного обучения «Формы собственности в гостиничном бизнесе»	2
	ПР	Практическое занятие в форме презентации «Рассмотрение хозяйственных и иных споров в арбитражных судах».	2
	ПР	Практическое занятие с использованием технологий проектного обучения «Права и обязанности гостя»	2
	ПР	Практическое занятие в форме презентации «Обеспечение исполнения обязательств в гражданско-правовых отношениях»	2
ИТОГО			8

### 10 Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины являются устные опросы и собеседования. Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: контролем изучения содержания раздела могут являться коллоквиум, выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий мониторинг результатов семинарских и практических занятий, контрольный опрос (устный или письменный), презентация результатов проектной деятельности. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию. Основным типом практической поисковой работы обучаемого является чтение исторической литературы. Немаловажным в процессе освоения знаний и навыков по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» является ознакомление обучаемого с чужим опытом, в ходе которого происходит изучение и анализ достоинств и недостатков тех или иных исторических событий.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. Для комплексного планирования и осуществления всех форм учебной работы и контроля используется балльно-рейтинговая система (БРС). Все элементы учебного процесса (от посещения лекции до выполнения письменных заданий) соотносятся с определенным количеством баллов. Работы оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды работ – ПЗ, ЛР, различные виды СРС. Форма текущего контроля знаний – работа

студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – итоговый тест по темам текущего раздела. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине - экзамен.

### КАРТА ФОРМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

По дисциплине «Управление персоналом сферы услуг»

43.03.02 Туризм

Форма обучения очная

Номер темы занятия	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение формы текущего контроля	Баллы	
			интервал от «» до «»	максимум за семестр
<i>Текущий контроль</i>				
1-16	<i>Опрос</i>	О	0,5-2	16
16	<i>Коллоквиум</i>	К	0,5-3	3
14	<i>Исторический проект</i>	ЗЛ	4-7	7
7	<i>Написание эссе</i>	Э	2-5	5
2-16	<i>Написание и защита реферата</i>	Р	2-5	5
6, 11	<i>Тестирование</i>	Т	1-5	10
9	<i>Участие в круглом столе</i>	КС	0,5-4	4
1-16	<i>Посещение занятий</i>	ПЗ	0,31	10
Всего за семестр	60			

Количество баллов, необходимое для внутрисеместровой аттестации: 1 аттестация –20 баллов

<i>Промежуточный контроль</i>			30
<i>Зачет:</i>			
<i>«зачтено»</i>		10-30	
<i>«незачтено»</i>		0-9	
<i>Экзамен:</i>		Или	
<i>- «Отлично»</i>		26-30	
<i>- «Хорошо»</i>		21-25	
<i>- «Удовлетворительно»</i>		10-20	
<i>-«Неудовлетворительно»</i>		1-9	
<i>«Бонусные» баллы</i>			10
<i>Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.</i>		0-10	

Итого за семестр	100
------------------	-----

### КАРТА ФОРМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

По дисциплине «Управление персоналом сферы услуг»

43.03.02 Туризм

Форма обучения заочная

Номер темы занятия	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение формы текущего контроля	Баллы	
			интервал от «» до «»	максимум за семестр
<i>Текущий контроль</i>				
1-16	<i>Опрос</i>	О	5-10	10
16	<i>Коллоквиум</i>	К	5-10	10
14	<i>Контрольная работа</i>	КР	20-25	25
2-16	<i>Написание и защита реферата</i>	Р	7-10	10
6, 11	<i>Портфолио</i>	ПФ	3-5	5
Всего за семестр	60			

<i>Промежуточный контроль</i>			30
<i>Зачет:</i>			
<i>«зачтено»</i>		10-30	
<i>«незачтено»</i>		0-9	
<i>Экзамен:</i>		Или	
- <i>«Отлично»</i>		26-30	
- <i>«Хорошо»</i>		21-25	
- <i>«Удовлетворительно»</i>		10-20	
- <i>«Неудовлетворительно»</i>		1-9	
<i>«Бонусные» баллы</i>			10
<i>Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.</i>		0-10	
Итого за семестр			100

## **11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих дисциплину «Управление персоналом сферы услуг».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля по проблемным вопросам и промежуточной аттестации в форме экзамена. Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление персоналом сферы услуг» согласно утвержденной форме прилагается.

## **12. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций**

### **Темы контрольных работ по дисциплине «Управление персоналом сферы услуг»**

1. Что понимается под структурой управления организацией в индустрии гостеприимства, какие ее разновидности вам известны.
2. Интеграционные системы в управлении организациями в индустрии гостеприимства.
3. Что такое планирование инноваций и каковы его функции и принципы?
4. Какую роль выполняет миссия организации в индустрии гостеприимства? Какая связь существует между миссией и общей целью организации в индустрии гостеприимства?
5. На основании чего составляется перечень служебных обязанностей работников на предприятиях в индустрии гостеприимства?
6. Какие функции управления выполняет служба управления персоналом, ее задачи?
7. В чем особенности каждой из трех моделей государственного управления в индустрии гостеприимства за рубежом?
8. Планирование и прогнозирование в управлении персоналом.
9. Какое влияние оказывает мотивация персонала к труду на качество обслуживания в индустрии гостеприимства?
10. Концепция маркетинга в индустрии гостеприимства.
11. Планирование и прогнозирование в управлении.
12. Дайте определение понятия «функция управления».
13. Дайте характеристику основных видов структур иерархического и органического типа, управленческой деятельности в индустрии гостеприимства.
14. Какие существуют неправительственные общественные объединения в России, действующие в индустрии гостеприимства, каковы их задачи.
15. Формы управления в индустрии гостеприимства.
16. Показатели эффективности научно-технической деятельности.
17. С какой целью в индустрии гостеприимства разрабатываются стандарты обслуживания? Как они влияют на эффективность управления персоналом?
18. Назовите шесть основных подсистем работы организации с персоналом.
19. Назовите основные должности работников в индустрии гостеприимства. Определите должностные обязанности.
20. Дайте определение понятия «развитие персонала». На каких четырех факторах



оно основано?

21. Назовите возможные методы информирования сотрудников в организации в индустрии гостеприимства. Их значимость в управлении персоналом?

22. Какие виды связей существуют между элементами структуры управления.

### **Примерные темы докладов по дисциплине**

1. Основные элементы (блок-схема) управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
2. Взаимосвязь стратегии предприятия индустрии гостеприимства и туризма со стратегией управления персоналом предприятия. Иерархия стратегий.
3. Основные (ключевые) концепции стратегии и их учет при формировании стратегии управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Методика дерева целей для определения приоритетов развития.
4. Ключевые компетенции, корневые компетенции, ключевые факторы успеха: определение, формирование и мониторинг в процессе управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
5. Базовые стратегии предприятия индустрии гостеприимства и туризма и их реализация в управлении человеческими ресурсами.  
15
6. Стратегии развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма и их реализация в управлении человеческими ресурсами.
7. Конкурентные стратегии предприятия индустрии гостеприимства и туризма и их реализация в управлении человеческими ресурсами.
8. Организационные структуры системы управления персоналом предприятия индустрии гостеприимства и туризма: сравнительный анализ.
9. Основные функции подразделения управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
10. Взаимодействие подразделения управления человеческими ресурсами с другими структурными подразделениями предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
11. Оптимизация работы подразделения управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма с использованием методики функционально-стоимостного анализа.
12. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма на разных стадиях организационного развития.
13. Особенности управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма на разных этапах жизненного цикла услуги.
14. Основные (базовые) модели стратегического управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
15. Организационные стратегии управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
16. Функциональные стратегии управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма

### **Задание для коллоквиума по дисциплине «Управление персоналом сферы услуг»**

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой студентам предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую

проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, студент в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

Для подготовки к коллоквиуму, который проводится на последнем семинарском занятии, выносятся тема **«Оценка эффективности управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса»**, в ходе обсуждения которой необходимо обосновать свою точку зрения по следующим вопросам:

1. Сущность и структура затрат предприятия на персонал.
2. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления персоналом.
3. Основные подходы к оценке эффективности управления персоналом.

### **Требования к портфолио по дисциплине «Управление персоналом сферы услуг»**

Портфолио («портфель учебных достижений») - это набор материалов, демонстрирующих степень подготовки студента к сдаче зачета по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия». Портфолио по дисциплине может содержать конспект лекций, материалы по подготовке к семинарским занятиям, в частности, подтверждающие выполнение исторического проекта, конспекты первоисточников, журнальных статей и монографий, подготовленные студентом наглядные материалы по темам изучения.

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Управление персоналом сферы услуг»**

1. Общая характеристика роли персонала в гостиничном предприятии
2. Основные виды должностей гостиничного предприятия
3. Стандарты поведения для сотрудников гостиничных предприятий
4. Мировая история возникновения школ по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства
5. Отечественный опыт профессиональной подготовки в области туризма и гостинично-ресторанного бизнеса
6. Система руководства гостиничного предприятия (западная ментальность)
7. Система руководства гостиничного предприятия (российская ментальность)
8. Основные, современные требования, предъявляемые к руководителю гостиничного предприятия
9. Анализ организационного построения управления персоналом гостиницы
10. Оценка эффективности деятельности службы персонала гостиницы
11. Современные технологии по подбору персонала в гостинице»
12. Анализ основных мероприятий по адаптации новых сотрудников гостиницы
13. Анализ цели и методов оценки работы служб (отделов) конкретных сотрудников гостиницы»
14. Проверка качества работы отделов служб. Технология проведения и анализа интервью по компетенциям»
15. Технологии оценки сотрудников «Службы приема и размещения
16. Технология итоговой оценки эффективности работы сотрудников гостиницы
17. Понятие и источники подбора персонала.
18. Технологии подбора персонала.
19. Отбор и наем персонала.
20. Задачи и виды профориентации персонала.
21. Особенности двух уровней гостиничных служб
22. Технология подбора персонала контактных служб гостиничного предприятия
23. Технология подбора персонала неконтактных служб и проблемы подбора персонала высшего и среднего звеньев руководителей гостиничного предприятия

24. Собственная система обучения персонала в гостиницах
25. Анализ основных форм и методов обучения персонала
26. Технология выбора бизнес-тренера и самого тренинга для обучения и развития персонала в модельной гостинице
27. Анализ форм и методов обучения, используемых в гостиничном бизнесе
28. Технология составления программы обучения сотрудников гостиниц
29. Особенности планирования карьеры в гостиничном бизнесе»
30. Особенности формирования социального (компенсационного) пакета и премирование персонала в гостиницах
31. Анализ технологий стимулирования отдельных категорий персонала в гостинице
32. Анализ факторов влияющих на формирование структуры управления в гостинице

### **Вопросы для подготовки к экзамену по курсу «Управление персоналом сферы услуг»**

1. Общая характеристика роли персонала в гостиничном предприятии
2. Основные виды должностей гостиничного предприятия
3. Стандарты поведения для сотрудников гостиничных предприятий
4. Мировая история возникновения школ по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства
5. Отечественный опыт профессиональной подготовки в области туризма и гостиничного-ресторанного бизнеса
6. Система руководства гостиничного предприятия (западная ментальность)
7. Система руководства гостиничного предприятия (российская ментальность)
8. Основные, современные требования, предъявляемые к руководителю гостиничного предприятия
9. Анализ организационного построения управления персоналом гостиницы
10. Оценка эффективности деятельности службы персонала гостиницы
11. Современные технологии по подбору персонала в гостинице
12. Анализ основных мероприятий по адаптации новых сотрудников гостиницы
13. Анализ цели и методов оценки работы служб (отделов) конкретных сотрудников гостиницы
14. Проверка качества работы отделов служб. Технология проведения и анализа интервью по компетенциям
15. Технологии оценки сотрудников «Службы приема и размещения»
16. Технология итоговой оценки эффективности работы сотрудников гостиницы
17. Понятие и источники подбора персонала. Технологии подбора персонала.
18. Отбор и наем персонала.
19. Задачи и виды профориентации персонала
20. Особенности двух уровней гостиничных служб
21. Технология подбора персонала контактных служб гостиничного предприятия
22. Технология подбора персонала неконтактных служб и проблемы подбора персонала высшего и среднего звеньев руководителей гостиничного предприятия
23. Собственная система обучения персонала в гостиницах
24. Анализ основных форм и методов обучения персонала
25. Технология выбора бизнес-тренера и самого тренинга для обучения и развития персонала в модельной гостинице
26. Анализ форм и методов обучения, используемых в гостиничном бизнесе
27. Технология составления программы обучения сотрудников гостиниц
28. Особенности планирования карьеры в гостиничном бизнесе
29. Особенности формирования социального (компенсационного) пакета и премирование персонала в гостиницах
30. Анализ технологий стимулирования отдельных категорий персонала в гостинице

31. Анализ факторов влияющих на формирование структуры управления в гостинице
32. Основные технологии управления трудовым коллективом
33. Особенности процесса формирования коллектива. Этапы формирования коллектива
34. Анализ состава и особенностей работы управленческого звена ведущих российских гостиниц
35. Виды и формы подготовки кадров
36. Методы обучения персонала
37. Требования к переподготовке сотрудников
38. Управление перемещением персонала
39. Планирование и организация работы с кадровым резервом
40. Индивидуальное планирование деловой карьеры. Организационное планирование деловой карьеры.
41. Сущность мотивации персонала гостиничного предприятия
42. Сущность и особенности стимулирования персонала гостиничного предприятия
43. Основные технологии повышения самостоятельности и активности работников гостиничного бизнеса
44. Нематериальная система мотивации в гостиничном предприятии
45. Корпоративные культура и стиль, миссия, этический кодекс, гостиничного предприятия
46. Особенности экономического соревнования, коммуникации в сфере гостиничного бизнеса
47. Особенности технологий стимулирования работников отдельных категорий персонала гостиничного предприятия
48. Особенности Корпоративной социальной политики в сфере гостиничного бизнеса
49. Особенности системы чаевых в сфере услуг. Особенности вариантов получения чаевых. Принципы определения размера чаевых в России
50. Составьте собственный вариант должностных обязанностей менеджера и его ассистента по развитию и управлению персонала
51. Составьте собственный вариант должностных инструкций специалиста по персоналу
52. Анализ факторов, влияющие на формирование структуры управления в гостинице
53. Анализ и технология заполнения, составления документов по подбору персонала в гостинице
54. Особенности технологии беседы при отборе персонала в гостиницах
55. Анализ особенностей личностной спецификации сотрудника международной гостиничной цепи»
56. Создание «КНИГИ сотрудника *«модельной гостиницы»*
57. Анализ системы обучения в гостиницах (на примере модельной гостиницы)
58. Компетентностный подход применительно к характеристикам менеджера по персоналу
59. Особенности деловой этики в гостиничном бизнесе
60. Этические ценности и миссия гостиничного предприятия
61. Социальная ответственность организации гостиничного бизнеса
62. Деловая этика как вид профессиональной этики
63. Особенности профессиональной этики менеджера по кадрам
64. Эволюция профессиональной этики кадрового работника в XX в.
65. Особенности морального климата гостиничного предприятия
66. Три модели взаимоотношения начальника и подчиненного гостиничного предприятия
67. Роль руководителя в формировании морального климата гостиничного предприятия

68. Миссия профессии «менеджер по персоналу» в процессе формирования кадрового менеджмента
69. Сущность и структура затрат предприятия на персонал.
70. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления персоналом.
71. Основные подходы к оценке эффективности управления персоналом.
72. Технология составления плана карьерного роста сотрудников гостиницы
73. Технология разработки плана карьеры отдельного сотрудника гостиницы»
74. Анализ структуры причин увольнения сотрудников и принятия решения о новом месте работы
75. Анализ видов льгот и поощрений, используемых в международных гостиничных цепях
76. Частные технологии мотивации сотрудников гостиничного предприятия
77. Технология создания Корпоративного кодекса

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

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристической индустрии в России: учеб. Пособие.- М.: Дашков и К, 2013.- 320 с.
2. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие.- 2-е изд.- М.: КНОРУС, 2016.-228 с.
2. Кусков А.С., Сирик Н.В. Правовое обеспечение сферы туризма: учеб. пособие.- М.: ИНФРА-М, 2014.-400 с.
3. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учеб. пособие.-М.:Дашков и К,2009.-328 с.
4. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: учебник.- М.: Советский спорт,2008.- 504 с.

#### **б) дополнительная литература**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм: Учебник – М. – СПб.: «Невский дом», 2024.
2. Борисов К.Г. Международный туризм и право: учебное пособие. – М.: Изд-во «НИМП», 2013.
3. Бургонова Г.Н., Каморбжанова Н.А., Гостиничный и туристский бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения. Учебное пособие для экономических специальностей вузов. – М.: «Финансы и статистика», 2015.
4. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: Учебник – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2013.
5. Гущин В.В., Пахомов В.Д., Приходько Е.П. Сервисное право: Учебник / под ред. Ю.П. Свириденко. – 2-е изд., исправлен. И дополн. – М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2013.
6. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2014.
7. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник – М.: «Финансы и статистика», 2013.
8. Коммерческое право. Учебник в 2-х частях. / Под ред. В.Ф. Попондуполо, В.Ф. Яковлевой. – М.,2016.
9. Маринин М.М., Туристские формальности и безопасность в туризме. «Финансы и статистика», М., 2015.
10. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие – М.: «Советский спорт», 2014.

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

### **Электронные книги:**

1. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. – Учебное пособие. В пособии рассмотрены теоретические, методические и практические вопросы управления процессом формирования, развития и использования трудового потенциала работника и коллектива предприятия, технология кадрового планирования и пути перестройки кадровой службы в условиях функционирования рынка труда. Книга предназначена для студентов, специализирующихся в области менеджмента, экономики и социологии труда, а также для тех, кто избрал изучение проблем управления кадрами в качестве курса по выбору, для слушателей спецфакультета, руководителей и специалистов кадровых служб предприятий и организаций. Режим доступа: eur.ru.
2. Управление персоналом / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – Учебник. На основе отечественного и зарубежного опыта предлагаются эффективные подходы к работе с персоналом в современных условиях (командный менеджмент, контрактация ответственности, антикризисное управление). Рассматриваются основы организации управления, концепции управления персоналом, стратегии управления персоналом, технологии и методы управления персоналом. Проблемы управления персоналом рассматриваются с учетом специфики организационной культуры, фаз жизни организации. Режим доступа: aup.ru.

### **Электронные ресурсы по курсу:**

1. [www.management.com.ua](http://www.management.com.ua) - Интернет портал для управленцев.
2. [www.megabook.ru/business](http://www.megabook.ru/business) - экономический словарь.
3. [www.glossary.ru](http://www.glossary.ru) - служба тематических толковых словарей.
4. [www.bpm-online.ru](http://www.bpm-online.ru) - все об управлении бизнес процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом.
5. [ek-lit.agava.ru/books.htm](http://ek-lit.agava.ru/books.htm) - Библиотека экономической и деловой литературы. Читальня.
6. [eur.kulichki.net/Catalog/All-All.htm](http://eur.kulichki.net/Catalog/All-All.htm) - Библиотека экономической и управленческой литературы. Бесплатная электронная библиотека (монографии, диссертации, книги, статьи, новости и аналитика, конспекты лекций, рефераты, учебники).
7. [econom.nsc.ru/jep](http://econom.nsc.ru/jep) - Виртуальная экономическая библиотека.
8. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – Гарант.
9. [www.vopreco.ru](http://www.vopreco.ru) - Журнал «Вопросы экономики».
10. [www.expert.ru](http://www.expert.ru)- Журнал «Эксперт».
11. [www.akdi.ru](http://www.akdi.ru)- Интернет-сервер «АКДИ Экономика и жизнь».
12. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) - Консультант-Плюс.
13. [dic.academic.ru/searchall.php](http://dic.academic.ru/searchall.php) - Словари и энциклопедии.
14. [glossary.ru](http://glossary.ru) - Служба тематических толковых словарей.
15. [www.zipsites.ru](http://www.zipsites.ru) - Библиотека экономической и управленческой литературы.
16. [www.sf-online.ru](http://www.sf-online.ru) – Деловой журнал «Секрет фирмы».

### **Источники на иностранном языке:**

1. Bowen, David E, and Greiner, Larry Moving from Production to Service in Human Resources Management. Organization Dynamics, Summer 1986.
2. Butler, John, Ferris, Gerald, and Napier, Nancy Strategy and Human Resources Management. South-Western Publishing, Cincinnati, Ohio, 1991.
3. Ceriello, Vincent Human Resources Management Systems. Lexington, New York, 1991.
4. Walker, James Human Resource Strategy, Mc-Graw Hill, Inc. 1992.
5. Werther, William, Jr., and Keith, Davis Human Resources and Personnel Management, Mc-Graw Hill, New York, 1989.
6. Feldman, Daniel Managing Careers in Organizations. Scott, Foresma, Glenview, 1988.
7. Greenhaus, Jeffret Career Management. Dryden Press, Hinsdale, 1987.

### **Периодические издания (бюллетень, вестник, газета, журнал):**

1. HR – Human Resources.
2. БОСС.
3. Власть.
4. Вопросы управления предприятием.
5. Вопросы экономики.
6. Деловая жизнь.
7. Деловое Поволжье.
8. Деловые вести.
9. Журнал «Управление компанией» (ЖУК).
10. Кадры предприятия.
11. Коммерсант.
12. Менеджмент в России и за рубежом.
13. Новый менеджмент.
14. Право и экономика.
15. Проблемы теории и практики управления.
16. Российская газета.
17. Российские вести.
18. РФ сегодня.
19. Секрет фирмы.
20. Управление персоналом.
21. ЭКО.
22. Экономика и жизнь.
23. Экономист.
24. Экономические науки и современность.
25. Эксперт.

### **Интернет-ресурсы**

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.elibrary.ru/>
3. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.nns.ru/>
4. Гарант – информационно-правовой портал. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.garant.ru](http://www.garant.ru).
5. Официальный Интернет-портал правовой информации: Государственная система правовой информации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru).
6. Официальный сайт компании «Консультант Плюс». [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
7. Российская газета. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.rg.ru](http://www.rg.ru).

### **15 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

В системе обучения студентов большое значение отводится самостоятельной работе. Для написания сочинений-эссе студентам предлагаются высказывания специалистов о совершенствовании управления персоналом. В качестве темы вашего сочинения – эссе выберите одно из них. Вы должны сформулировать собственное

отношение к данному высказыванию и аргументировано его изложить в вашем сочинении. При выборе темы исходите из того, что Вы:

1. Ясно понимаете смысл высказывания (не обязательно полностью или даже частично быть согласным с автором, но необходимо понимать, что именно он утверждает).

2. Можете выразить свое отношение к высказыванию (аргументировано согласиться с автором либо полностью или частично опровергнуть его высказывание).

3. Располагаете конкретными знаниями (факты, статистические данные, примеры) по данной теме.

4. Владаете терминами, необходимыми для грамотного изложения своей точки зрения.

В ходе самостоятельной работы по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» студенты выполняют исследовательский проект. Он позволяет студентам заняться самостоятельным исследованием заинтересовавшей их темы, обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и в целом проявить творческий подход к исследуемой проблеме. Выполненное исследование должно иметь логически завершенный характер, а результаты проекта должны быть представлены в письменном или электронном виде. Это может быть планшет, альбом, видеофильм, макет, интерактивная или компьютерная презентация, серия научных статей и т.д. Важной характеристикой проекта является его уникальность. Полученный результат проекта должен быть не похож на другие достижения как научной, так и учебной деятельности. При этом проект должен представлять собой самостоятельно проведенное исследование студента, раскрывающее в полной мере его знания и умения по систематизации и анализу полученных в ходе исследования данных.

Среди рекомендуемых тем проектов по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» можно выделить следующие: Источники правового регулирования предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе;

Основные принципы правового регулирования гостиничного бизнеса; Принцип свободы договора и его ограничения; Индивидуальные предприниматели как субъекты предпринимательского права в сфере гостиничного бизнеса; Участие предприятия гостиничного бизнеса в предпринимательских отношениях; Критерии выбора организационно-правовой формы гостиничного предприятия; Фирменное наименование юридического лица гостиничного предприятия. - либо предложить свои интересные темы для исследования. В исследовательском проекте студенты должны объяснить, почему выбранная тема кажется им важной и интересной, проанализировать имеющиеся по теме источники и литературу, рассказать, какие методы поиска необходимой информации использовались.

Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с юридическими документами и источниками, с литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении контрольной работы студентам необходимо:

1. Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки студента).

2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новым монографиям и научным статьям.

3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом



следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению.

4. Введение обосновывает выбранную студентом тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена выдающихся юристов, занимавшихся данной проблемой, осветить их точки зрения по спорным вопросам, указать, на основании каких источников будет написана работа.

5. Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Студенты не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

6. В Заключении контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

7. Контрольная работа должна обязательно содержать список использованных источников и литературы.

### **Требования к оформлению контрольной работы**

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество студента, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес студента и его место трудоустройства.

2. Текст работы может быть написан от руки разборчивым почерком либо набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. При использовании компьютера, рукопись следует набирать через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

5. Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);

- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

## **16. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, обучающиеся по программе подготовки 43.03.02 Туризм, обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Специфика получаемой направленности (профиля) образовательной программы предполагает возможность обучения следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с ограничением двигательных функций;
- с нарушениями слуха;
- с нарушениями зрения.

Организация образовательного процесса обеспечивает возможность беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов в учебные аудитории и другие помещения, для этого имеются пандусы, поручни, лифты и расширенные дверные проемы.

В учебных аудиториях и лабораториях имеется возможность оборудовать места для студентов-инвалидов с различными видами нарушения здоровья, в том числе опорно-двигательного аппарата и слуха. Освещенность учебных мест устанавливается в соответствии с положениями СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещения». Все предметы, необходимые для учебного процесса, располагаются в зоне максимальной досягаемости вытянутых рук.

Помещения предусматривают учебные места для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, имеющих сердечно-сосудистые заболевания, они оборудованы солнцезащитными устройствами (жалюзи), в них имеется система климат-контроля.

## **17. Программное обеспечение современных информационно- коммуникационных технологий**

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, оборудование мультимедиа, доска).

Преподавание и подготовка студентов предполагает использование стандартного программного обеспечения для персонального компьютера, браузеров для поиска информации в глобальной сети интернет, поиска информации в базах данных по предмету дисциплины. Предполагается использование доступных Интернет ресурсов через поисковые системы: Яндекс, Google.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы для освоения дисциплины**

Рекомендуется использование баз данных JSTOR, EBSCO и других специализированных информационно-справочных систем по предмету данной дисциплины.

ЭБС Book.ru. – Режим доступа: <http://w1.book.ru>;

ЭБС «Книгофонд». – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru>;

ЭБ РУКОНТ. – Режим доступа: <http://www.rucont.ru>;

### **18. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат)