

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан естественно-географического  
факультета



Жеглов С.В.  
«30» августа 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03. Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки Гостиничная деятельность

Форма обучения заочная

Сроки освоения ОПОП 4 года 6 месяцев

Факультет естественно-географический

Кафедра управления персоналом

Рязань, 2018

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ "УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ"

Целями освоения учебной дисциплины является:

развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование общекультурных и общепрофессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело; формирование управленческого видения окружающей действительности; интереса к изучению управленческих проблем; понимания процессов управления, особенностей труда менеджера по управлению персоналом в гостиничном менеджменте; обучение ключевым технологиям работы с персоналом

### МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина Управление персоналом в гостиничной индустрии относится к вариативной части Блока 1, дисциплинам по выбору – Б1.В.ДВ.12.2

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Управление бизнес процессами в современном отеле»  
(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

«Бизнес-планирование в гостиничной деятельности»  
(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

«Корпоративная культура в сфере гостиничного бизнеса»  
(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))

«Реклама в гостиничном бизнесе»  
(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))

«Преддипломная практика»  
(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))

## 2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> <li>• основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами</li> <li>• сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей</li> <li>• организационную структуру гостиничного предприятия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов</li> <li>• диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение;</li> <li>• анализировать организационную структуру гостиничных предприятий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками кооперации с коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми,</li> <li>• методами формирования и поддержания этичного климата в организации;</li> <li>• методикой принятия управленческих решений по вопросам создания и управления малым предприятием</li> </ul>
2	ПК-8	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>• роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в гостиничном бизнесе, ключевые задачи HR-менеджера в процессе реализации кадровой политики и стратегии управления человеческими ресурсами</li> <li>• технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в организациях гостиничной индустрии;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии;</li> <li>• применять различные подходы к управлению персоналом в организациях гостиничной индустрии, опираясь на эволюцию управленческой мысли;</li> <li>• применять на практике современные технологии найма и высвобождения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками разработки и реализации кадровой стратегии, формирования и оценки кадровой политики в организациях гостиничной индустрии;</li> <li>• навыками разработки и применения технологий управления персоналом в организациях гостиничной индустрии.</li> <li>• навыками анализа современности</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии;</li> </ul>	<p>инструменты и технологии управления организационным поведением, неформальными отношениями в коллективе, регулированием конфликтов</p>	<p>дения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом в организациях гостиничной индустрии.</p>	<p>менных тенденций управления персоналом в гостиничной деятельности и способностью их внедрять в практику</p>
--	--	---	--	---	--

## 2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Управление персоналом в гостиничной индустрии					
Цель дисциплины	развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование общекультурных и общепрофессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело; формирование управленческого видения окружающей действительности; интереса к изучению управленческих проблем; понимания процессов управления, особенностей труда менеджера по управлению персоналом в гостиничном менеджменте; обучение ключевым технологиям работы с персоналом				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами</li> <li>• сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей</li> </ul>	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия	Тест, собеседование, реферат, презентация, статья, изучение и конспектирование основной и	ПОРОГОВЫЙ Знать особенности построения взаимодействия персонала в организациях гостиничной индустрии; основные подходы к формированию

	культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> <li>организационную структуру гостиничного предприятия</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов</li> <li>диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение;</li> <li>анализировать организационную структуру гостиничных предприятий</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками кооперации с коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми,</li> <li>владеть методами формирования и поддержания этичного климата в организации;</li> <li>методикой принятия управленческих решений по вопросам создания и управления малым предприятием</li> </ul>		дополнительной литературы, разбор практических ситуаций («case study», кейс),	<p>благоприятного социально-психологического климата в коллективе; технологии и инструменты управления организационным поведением в гостиничном управлении;</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> приобретать знания в предметной области дисциплины; анализировать актуальные проблемы управления персоналом; уметь оценивать и анализировать данные о психологических, культурных особенностях персонала в организации гостиничной индустрии; владеть различными технологиями управления командой (коллективом) и умением оперировать методами в зависимости от конкретной ситуации.</p>
<b>Профессиональные компетенции</b>					
ПК-8	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями	<p style="text-align: center;"><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в гостиничном бизнесе, ключевые задачи HR-менеджера в процессе реализации кадровой политики и стратегии управления человеческими ресурсами</li> <li>технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в ор-</li> </ul>	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия	Тест, собеседование, реферат, презентация, статья, изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, разбор	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> Знать особенности построения системы управления персоналом в организациях гостиничной индустрии; основные подходы к формированию персонала в гостиничном менеджменте; технологии и инструменты управления персоналом в

	<p>потребителя</p>	<p>ганизациях гостиничной индустрии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии;</li> <li>• инструменты и технологии управления организационным поведением, неформальными отношениями в коллективе, регулированием конфликтов</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии;</li> <li>• применять различные подходы к управлению персоналом в организациях гостиничной индустрии, опираясь на эволюцию управленческой мысли;</li> <li>• применять на практике современные технологии найма и высвобождения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом в организациях гостиничной индустрии.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками разработки и реализации кадровой стратегии, формирования и оценки кадровой политики в организациях гостиничной индустрии;</li> <li>• навыками разработки и применения технологий управления персоналом в организа-</li> </ul>		<p>практических ситуаций («case study», кейс),</p>	<p>гостиничном управлении;</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>приобретать знания в предметной области дисциплины;</p> <p>анализировать актуальные проблемы управления персоналом;</p> <p>уметь оценивать и анализировать данные о кадровых процессах в организации гостиничной индустрии; владеть различными технологиями управления персоналом и умением оперировать методами в зависимости от конкретной ситуации.</p>
--	--------------------	--	--	--	---

		<p>циях гостиничной индустрии.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками анализа современных тенденций управления персоналом в гостиничной деятельности и способностью их внедрять в практику</li></ul>			
--	--	--	--	--	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 9	
		часов	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) всего:	10	10	
В том числе:	-	-	
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	6	6	
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	94	94	
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре</i>	98	98	
Курсовой проект (работа)	КП	-	-
	КР	-	-
Другие виды СРС:	94	94	
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	30	30	
Конспектирование учебных материалов, первоисточников, видеозаписей и др.	34	34	
Выполнение индивидуальных домашних заданий	6	6	
Подготовка эссе	4	4	
Выполнение научно-исследовательской работы (с научными статьями в научной библиотеке)	4	4	
Подготовка реферата/презентации	6	6	
Групповая работа с кейсами	10	10	
<i>СРС в период сессии</i>	4	4	
Подготовка к зачету	4	4	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	зачет (З)	зачет (З)
	экзамен (Э)	-	-
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

В приложении к диплому итоговая оценка по учебной дисциплине, изучаемая в течение нескольких семестров, указывается (выделите выбранный вариант):

А) средняя оценка за все семестры изучения учебной дисциплины

Б) оценка за семестр №   9



## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
9	1	<b>1. Концепция и методология управления персоналом в гостиничной индустрии</b>	<p><b>Персонал как особый объект управленческой деятельности. Становление профессиональной деятельности HR-менеджеров</b></p> <p>Управление человеческими ресурсами как процесс. Понятие организации. Организация и кадровый менеджмент. Предмет, субъект и объект кадрового менеджмента. Основная задача управления персоналом как науки. Управление человеческими ресурсами и смежные дисциплины. Особенности кадрового менеджмента в гостиничной индустрии.</p> <p>Персонал как особый объект управления. Ключевые задачи управления персоналом организации гостиничной индустрии. Содержание базовых функций управления персоналом: планирование, организация, мотивация, контроль. Сущность понятий персонал, кадры, трудовые ресурсы, кадровый состав, человеческие ресурсы. Структура персонала: профессиональная, половозрастная и др. Показатели наличия и движения персонала организации. Показатели численности персонала. Кадровая статистика. Кадровое делопроизводство и учет. Документальное обеспечение управления персоналом.</p> <p>Исторические корни современных HR-менеджеров в России. Кадровая работа в советский период. Кадровики в эпоху перестройки. Деятельность менеджеров по персоналу в 90-е годы. Новые профессиональные возможности после кризиса 1998 года.</p> <p>Требования к современным HR – менеджерам. Востребованные личные качества, профессиональные знания, умения и навыки.</p>

Профессиональные задачи и функции менеджера по персоналу Описание должности. Основные роли менеджера по персоналу.

### **Теория управления о роли человека в организации**

Основные подходы к управлению персоналом. Истоки появления и суть рационалистического (технократического) подхода. Основные идеи и представители рационалистического подхода (школа научного управления, административная школа): Ф. Тейлор, Г. Гантт, Ф. и Л. Гилбрет, Г. Форд, М. Вебер, А. Файоль, Г. Эмерсон, Г. Саймон, Л. Урвик. Области применения рационалистического подхода.

Истоки появления и суть гуманистического подхода. Основной тезис гуманистического подхода. Гуманистический подход (школа человеческих отношений, школа поведенческих наук): Э. Мэйо, А. Маслоу, Д. МакГрегор, Ф. Герцберг, М.П. Фоллетт. Теория «Z» У. Оучи.

Сравнительная характеристика основных подходов к управлению персоналом. Достоинства и недостатки рационалистического и гуманистического подходов.

Эмпирическая школа и ее представители. Новая школа менеджмента и ее представители. Школа социальных систем. Системный подход к управлению человеческими ресурсами и ключевые идеи представителей. ситуационный подходы к управлению человеческими ресурсами и ключевые идеи представителей.

### **Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в гостиничном менеджменте**

Философия управления персоналом и философия организации. Состав разделов документа «Философия организации». Концепция управления персоналом: методология, система и технология управления персоналом.

			<p>Принципы управления персоналом. Принципы управления в отечественных организациях. Принципы управления персоналом в американских, японских, западноевропейских, скандинавских корпорациях. Принципы построения системы управления персоналом в межкультурной среде. Сравнительный анализ национальных особенностей стилей управления менеджеров гостиничного бизнеса.</p> <p>Основные принципы этики делового общения в работе менеджера по персоналу в организациях гостиничной индустрии. Формы делового общения: диалоговое общение, совещания и собрания.</p> <p>Характеристика методов воздействия и управления в работе менеджера по персоналу: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические. Воздействие на основе лидерства. Автоматизированные методы управления. Программно-целевые и проблемно-ориентированные методы управления.</p> <p><b>Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Понятие организационного проектирования системы управления персоналом. Этапы организационного проектирования. Основное содержание системы управления персоналом: цель, задачи и методы. Функциональные подсистемы.</p> <p>Организационная структура кадровой службы в организациях гостиничной индустрии. Типовая структура кадровой службы.</p> <p>Позиции кадровой службы в реализации функций управления персоналом в организациях гостиничной индустрии. Поэтапная реализация функций управления персоналом. Основные этапы процесса управления персоналом.</p> <p>Структура системы УП и размеры</p>
--	--	--	--

		<p>организации. Рациональная организационная структура. Система УП в небольших организациях и в крупных компаниях в гостиничной индустрии. Функции отдела кадров как ключевой составляющей кадровой службы.</p> <p>Обеспечение системы управления персоналом. Информационно-технологическая база системы управления персоналом в организациях гостиничной индустрии. Положение о кадровой службе и должностные инструкции. Правовое и информационное обеспечение процесса управления персоналом.</p> <p><b>Кадровая политика в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Место кадровой политики в системе УП. Основная задача кадровой политики. Содержанием кадровой политики. Общие требования к кадровой политике в современных условиях.</p> <p>Анализ кадровой ситуации. Оценочные критерии эффективности кадровой политики.</p> <p>Условия реализации кадровой политики. Типы кадровой политики. Пассивный и активный, открытый и закрытый типы кадровой политики.</p> <p>Корпоративная культура: понятие, характеристика ключевых ценностей и функций гостиничном менеджменте. Модель корпоративной культуры гостиницы.</p> <p><b>Стратегия управления персоналом в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Черты и составляющие стратегий управления персоналом. Долгосрочный характер и связь со стратегией организации.</p> <p>Особенности кадровой политики в различных стратегиях организации. Стратегия роста (динамического роста), стратегия ограниченного роста (прибыли) и стратегия сокращения (ликвидации). Стратегия сочетания и стратегия нового бизнеса.</p> <p>Варианты взаимодействия стратегии</p>
--	--	--

		<p>управления персоналом и стратегии организации. Практические действия HR-менеджеров при реализации различных стратегий организации. Эффективность кадровых стратегий.</p> <p><b>Основы кадрового планирования в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Понятие и назначение кадрового планирования. Задачи кадрового планирования. Виды кадрового планирования. Планирование потребности в персонале. Расчет численности персонала..</p> <p>Планирование производительности труда и показателей по труду. Нормативная база кадрового планирования.</p> <p>Организационная структура. Штатное расписание. Профессиограмма. Положения о подразделениях и должностные инструкции.</p>
	<p><b>2. Технологии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии</b></p>	<p><b>Технология найма персонала в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Наем персонала. Привлечение, отбор, прием работников. Процедуры привлечения, отбора, приема работников в организацию. Приемы (тактики) организации в процессе найма.</p> <p>Тактика работника на переговорах. Приемы тактики работника на собеседовании. Структура резюме. Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала при приеме на работу. Стрессовое собеседование в организациях гостиничной индустрии.</p> <p><b>Управление профориентацией, адаптацией, обучением и аттестацией персонала в гостиничном менеджменте</b></p> <p>Профориентация персонала. Профконсультации, профотбор. Понятие и значение адаптации персонала. Виды адаптации. Этапы адаптации. Организационные меры, сокращающие время адаптации. Обоснование затрат на адаптацию работников.</p>

			<p>Организация труда персонала в организациях гостиничной индустрии. Организация труда на рабочем месте.</p> <p>Обучение персонала в организациях гостиничной индустрии. Система обучения в организации. Процедура профессионального обучения персонала. Обучение топ-менеджеров. Элементы обучения. Метод обучения топ-менеджеров — «case study».</p> <p>Процедура аттестации персонала. Цели аттестации. Задачи аттестации. Виды аттестации. Объекты аттестации. Факторы оценки.</p> <p>Методы аттестации персонала в организациях гостиничной индустрии. Использование результатов аттестации. Оценка методом 360 градусов. Ассесмент-центр. Коучинг.</p> <p><b>Управление служебно-профессиональным продвижением персонала в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Понятие деловой карьеры. Профессиональная и внутриорганизационная карьера. Вертикальные и горизонтальные перемещения. Типовые модели карьеры. Проблемы развития карьеры. Управление карьерой: основные процедуры. Планирование карьеры. Условия реализации плана развития карьеры. Особенности управления карьерой работников. Ориентация кадровой политики организации.</p> <p>Работа с кадровым резервом. Резерв на замещение руководящих должностей. Деловые свойства, учитываемые при зачислении в резерв.</p> <p><b>Управление организационным поведением в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Процедура управления организационным поведением. Типы поведения работников в организациях гостиничной индустрии. Типы отношений к работникам.</p>
--	--	--	---

			<p>Стереотипы мышления в системе трудового поведения работника. Поведенческая структура трудовой деятельности. Стереотип как сложное социально-психологическое явление.</p> <p>Стиль и методы управления в организациях гостиничной индустрии. Эволюция типологии стилей руководства. «Терминаторное управление». Три основных стиля управления в организации.</p> <p>Формирование команды в организациях гостиничной индустрии. Особенности и технология конструирования команды (team building). Признакам правильно сформированной команды. Этапы развития команды и стили руководства. Групповая динамика</p> <p style="text-align: center;"><b>Управление системой неформальных отношений в организациях гостиничном менеджменте</b></p> <p>Неформальные связи в организации. Неформальная группа. Причины возникновения неформальных отношений в группе в организациях гостиничной индустрии. Факторы, определяющие характер неформальных отношений. Особенности функционирования неформальных групп. Руководство неформальными группами. Лидерство концепции лидерства: личностная, поведенческая, ситуационная. Неформальные лидеры в организациях гостиничной индустрии. Серые кардиналы. Референтные группы. Типы референции.</p> <p>Правила и приемы управления неформальными группами в организациях гостиничной индустрии. Основные методы.</p> <p>Психологическая защита в управлении персоналом. Психологическая защита — форма реагирования психики человека на реальную или возможную психическую травму. Цель защиты механизмы психологической защиты.</p> <p style="text-align: center;"><b>Технология управления конфликтами в</b></p>
--	--	--	--

			<p><b>организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Понятие конфликта. Конфликт как инструмент развития. Методологические основы изучения конфликтов.</p> <p>Классификация конфликтов по различным основаниям: по способу разрешения, по природе воздействия, по направленности действия, по степени выраженности, по количеству участников. и т.д.</p> <p>Причины конфликтов в организациях гостиничной индустрии. Последствия конфликтов: функциональные, дисфункциональные. Функции конфликтов.</p> <p>Стили поведения в конфликте: конфронтация, сотрудничество, уклонение, приспособление.</p> <p>Методы диагностики организационных конфликтов в организациях гостиничной индустрии. Методы управления конфликтами: варианты использования структурных и межличностных методов.</p> <p><b>Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Типы мотивации. Ориентация на содержательность и общественную значимость труда. Ориентация на оплату труда и другие нетрудовые ценности. Сбалансированная значимость разных ценностей.</p> <p>Сущность стимулирования в организациях гостиничной индустрии. Цель стимулирования. Основа стимулирования — административные, экономические, социально-психологические методы.</p> <p>Экономическое поведение. Организационное поведение как составная часть экономического поведения. Факторы экономического поведения. Стратегии экономического поведения.</p> <p>Характеристика систем и методов стимулирования в организациях гостиничной индустрии. Модели компенсации трудовых усилий работников: по прецеденту, по объему</p>
--	--	--	--



		<p>работ, по коэффициенту полезности, по особому интересу, по двойной квалификации. Тарифная система основных форм оплаты: повременная и сдельная. Прочие формы оплаты труда.</p> <p>Социально-психологические аспекты стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии.</p> <p>Режим работы как мера стимулирования. Гибкий график работы. Типы рабочего расписания.</p> <p style="text-align: center;"><b>Технология работы с увольняемым персоналом (аутплейсмент) в организациях гостиничной индустрии</b></p> <p>Высвобождение персонала. Классификация видов увольнения по ТК РФ. Работа с увольняемым персоналом (outplacement) при разных инициативах увольнения. Заключительное интервью, работа психолога, помощь в трудоустройстве, скользящее пенсионирование.</p> <p>Программы управления сокращениями (планирование высвобождения персонала).</p> <p>Виды программ по высвобождению персонала в организациях гостиничной индустрии. Зарубежный опыт аутплейсмента. Работа российских HR-менеджеров по высвобождению персонала. Занятость и безработица в России и за рубежом.</p>
--	--	--

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего
9	<b>I</b>	<b><i>Концепция и методология управления персоналом в гостиничной индустрии</i></b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>52</b>
	1.1	Персонал как особый объект управленческой деятельности. Становление профессиональной деятельности HR-менеджеров	1	-	-	6	7
	1.2	Теория управления о роли человека в организации	1	-	-	6	7
	1.3	Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в гостиничном менеджменте	-	-	-	8	8
	1.4	Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях гостиничной индустрии	-	-	-	8	8
	1.5.	Кадровая политика в организациях гостиничной индустрии	-	-	1	6	7
	1.6.	Стратегия управления персоналом в организациях гостиничной индустрии	-	-	1	6	7
	1.7.	Основы кадрового планирования в организациях гостиничной индустрии	-	-	-	8	8
	<b>II</b>	<b><i>Технологии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии</i></b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>46</b>	<b>52</b>
	2.1.	Технология найма персонала в организациях гостиничной индустрии	1	-	-	4	5
	2.2	Управление профориентацией, адаптацией, обучением и аттестацией персонала в гостиничном менеджменте	1	-	-	4	5

2.3.	Управление служебно-профессиональным продвижением персонала в организациях гостиничной индустрии	-	-	1	4	5
2.4.	Управление организационным поведением в организациях гостиничной индустрии	-	-	1	6	7
2.5.	Управление системой неформальных отношений в организациях в гостиничном менеджменте	-	-	-	8	8
2.6.	Технология управления конфликтами в организациях гостиничной индустрии	-	-	1	6	7
2.7.	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала в организациях гостиничной индустрии	-	-	1	6	7
2.8.	Технология работы с увольняемым персоналом (аутплейсмент) в организациях гостиничной индустрии	-	-	-	8	8
	Контроль					4
	<i>ИТОГО за 7 семестр</i>	<b>4</b>	-	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>108</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>4</b>		<b>6</b>	<b>94</b>	<b>108</b>

2.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

2.4 Курсовые работы не предусмотрены

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестр	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
9	1	<b>Концепция и методология управления персоналом в гостиничной индустрии</b>	Подготовка к семинарам (работа с конспектом лекций) Конспектирование учебных материалов Выполнение индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) Подготовка эссе, аннотаций т.д. Выполнение НИРС с научными статьями в НБ Подготовка реферата/презентации Групповая работа с кейсами <b>Всего:</b>	2 ч.*6 4*6 2 ч.*2 2 2 0 2ч.*2 <b>48</b>
	2	<b>Технологии управления персоналом в организации х гостиничной индустрии</b>	Подготовка к семинарам (работа с конспектом лекций) Конспектирование учебных материалов Выполнение индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) Подготовка эссе, аннотаций т.д. Выполнение НИРС с научными статьями в НБ Подготовка реферата/презентации Групповая работа с кейсами <b>Всего:</b>	3 ч.*6 2*6 0 2 2 3ч.*2 2ч.*3 <b>46</b>
<i>ИТОГО в семестре</i>				<b>94</b>
<i>Подготовка к зачету</i>				<b>4</b>
<b>ИТОГО</b>				<b>98</b>

## 3.2. График работы студента

### 3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа, наряду с лекционным курсом и практическими занятиями, является неотъемлемой частью изучения курса «Управление персоналом в гостиничной индустрии».

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетради для конспектирования лекций и практических занятий.

В ходе самостоятельной работы изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научные статьи и материалы социологических исследований. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю.

При подготовке к экзамену повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на экзамен и содержащихся в данной программе. Использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Обратит особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

В процесс освоения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

*Аудиторная самостоятельная работа* по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

*Внеаудиторная самостоятельная работа* выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе учебной дисциплины.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы), составление плана текста, конспектирование текста, выписки из текста, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста, повторная работа над учебным материалом, (составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради, аналитическая обработка текста), подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на семинаре, подготовка реферата, тестирование и др.
  - для формирования умений: решение практических ситуаций и заданий, подготовка к деловым играм, решение тестов и т.д.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения по дисциплине «Управление персоналом в гостиничной индустрии» студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, имеющимися на кафедре управления персоналом и официальном сайте:

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» – Рязань, 2016 г.

2. В.В. Страхов Е.Н. Горохова Т.В. Кременецкая Формы организации учебного процесса в вузе // <http://www.rsu.edu.ru/official/methodical/methodological-support>

#### **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (Модуля)**

См. Фонд оценочных средств

#### **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **5.1. Основная литература**

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1.	Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник: Мин. образования и науки РФ, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. ИНФРА-М, 2014. - 447 с. - (Высшее образование.	1,2	7	15	1

	Бакалавриат). - Библиогр: с. 437-441. - Рек. Мин. образования и науки РФ. -				
2.	Егоршин А.П. Основы управления персоналом: Учебное пособие. - 4-е изд., перераб. и доп. ИНФРА-М, 2015. - 352 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 347-350. - Доп. Мин. образования РФ. - ISBN 978-5-16-009526-4 : 458-90.	1,2	7	15	1

## 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	Краснова, С.В. Основы управления персоналом : практикум / С.В. Краснова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2013. - 132 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1226-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439186">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439186</a> (06.12.2017).	1,2	7	ЭБС	-
2	Шапиро, С.А. Управление персоналом: курс лекций, практикум : учебно-методическое пособие / С.А. Шапиро. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 288 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3674-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=272164">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=272164</a> (06.12.2017).	1,2	7	ЭБС	-
3	Кафидов В.В. Управление персоналом: учебное пособие Питер, 2005	1,2	7	30	-
4	Базаров А.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник для вузов НОРМА-ИНФРА, 2007.	1,2	7	15	1
5	Макринова Е. И., Васильев А. Г., Васильева А. С. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] : учебное пособие Санкт-Петербург : Троицкий	1,2	7	15	1

	мост, 2013. - 208 с. : ил. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 173-176. - Рек. УМО.				
6	Управление персоналом : учебник для вузов / Е.А. Аксенова, Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин и др. ; под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 561 с. - ISBN 5-238-00290-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118464">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118464</a> (06.12.2017).	1,2	7	ЭБС	
7	Арсеньев, Ю.Н. Управление персоналом: Технологии : учебное пособие / Ю.Н. Арсеньев, С.И. Шелобаев, Т.Ю. Давыдова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 192 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00842-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114558">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114558</a> (06.12.2017).	1,2	7	ЭБС	

### **5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 08.11.2016).
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 08.11.2016).
3. Moodle [Электронный ресурс] : среда дистанционного обучения / Ряз. гос. ун-т. – Рязань, [Б.г.]. – Доступ, после регистрации из сети РГУ имени С. А. Есенина, из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2> (дата обращения: 08.11.2016).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 08.11.2016).
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 08.11.2016).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 08.11.2016).
7. Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 08.11.2016).
8. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 08.11.2016).
9. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А.



- Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 08.11.2016).
10. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2017).
  11. Электронная библиотека РГБ [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru>, свободный (дата обращения 08.11.2016).
  12. Академия Google – поисковая система, разработанная специально для магистрантов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-оценках академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <https://scholar.google.ru/> (дата обращения 08.11.2016).

#### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля):**

1. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.cfin.ru/> (дата обращения: 15.11.2016)

##### Информационный сайт “Корпоративный менеджмент”

«Корпоративный менеджмент» — это интернет-проект, направленный на сбор и предоставление справочной, методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и оценке. Сайт ориентирован на широкий круг специалистов в области реальных инвестиций, сотрудников консалтинговых фирм, экономических и плановых отделов предприятий, а также непосредственно на их руководителей, преподавателей высших учебных заведений. Библиотека проекта является большим собранием методических публикаций, находящихся в свободном доступе и тщательно отсортированных в соответствии с подробным тематическим рубрикатором. Среди материалов сайта, расположенных на более чем 50000 страниц: аналитические статьи специалистов ведущих консалтинговых компаний и корпораций, фрагменты и полные тексты книг, избранные публикации ведущих журналов, курсы лекций, бизнес-планы реальных предприятий, руководства, ссылки на другие источники информации в Интернете. На страницах издания размещен ряд авторских материалов с обзорами существующих методик, практик применения тех или иных подходов, а также комментариями и дополнениями к общеизвестным бизнес-технологиям.

2. Форумы HR [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://hrm.ru/> (дата обращения: 15.11.2016) Форумы HR, статьи, книги, интервью HR, HR-словарь, статьи.

Интернет-портал HRM.RU - в первую очередь, это платформа для обмена знаниями между HR, тренерами, консультантами в сфере управления персоналом. Присоединение к порталу обозначает активную роль: вы можете участвовать и сами проводить вебинары, читать и, что важнее, сами писать в Блоги HRM, получать и давать консультации в форуме. Интернет-портал HRM.RU имеет многолетнюю историю. Ресурс был и остается одним из самых значимых порталов Рунета в области управления персоналом. С помощью классификаторов пользователь сможет легко найти нужную ему информацию: статьи, компании, новости, документы и термины.

3. Проект HR-Portal [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://hr-portal.ru> (дата обращения: 15.11.2016)

Проект HR-Portal – для тех, кто хочет стать профессионалом в сфере управления персоналом и менеджмента в целом, интересуется современными тенденциями в этой сфере и активно работает в этой области.

В HR-сообществе можно общаться, находить партнеров по бизнесу и друзей по жизни; смело высказываться по обсуждаемым вопросам; делиться своими знаниями, умениями и навыками с другими; получать новые знания, умения и навыки от других.

4. HR-лига [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://hrliga.com> (дата обращения: 15.11.2016)

HR-лига. Сообщество кадровиков и специалистов по управлению персоналом. База открытого доступа к научным статьям по управлению человеческими ресурсами, форумы с практиками бизнеса.

5. Национальный союз кадровиков [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.kadrovik.ru> ВКК (Всероссийский кадровый конгресс) – Национальный союз кадровиков. (дата обращения: 15.11.2016)

Информационная площадка журналов “Справочник кадровика” и “Справочник по управлению персоналом” -

Интернет-площадка для общения, обмена опытом и профессионально значимой информацией в сфере кадрового менеджмента.

Официальный сайт Национального союза кадровиков

6. Журнал "Управление персоналом" - [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru> (дата обращения: 15.11.2016)

Ведущее издание в области управления бизнес - процессами и человеческими ресурсами, системы компенсаций, подбора, оценки, проверки, мотивации и стимулирования персонала, преодоления оппортунизма и достижения лояльности персонала.

В каждом номере: "Секреты успеха" от топ-менеджеров успешных российских и западных компаний; Аналитические проблемные статьи ведущих специалистов в области бизнес-технологий; Результаты собственных специальных тематических исследований по актуальным проблемам управления; Эксклюзивные интервью с известными представителями бизнес-элиты; Маркетинг успешных направлений в бизнесе.

Цели журнала: Улавливать новые тенденции в бизнесе; Профессионально разбираться в современном менеджменте; Совершенствовать ваши знания в области персонал-технологий; Анализировать достижения успешных фирм. На сайте доступен архив номеров, в который два раза в месяц добавляются полные версии статей и публикаций Журнал “Работа с персоналом” - <http://www.hr-journal.ru>

Тематика публикаций охватывает практически все стороны управления персоналом. Есть всё, что волнует современного эйчара. Среди пишущих для HR-Journal — профессионалы-практики, эксперты в области работы с персоналом. Журнал «Работа с персоналом» публикует материалы и исследования из зарубежного HR-опыта. И это лучшие переводы в отрасли.

7. Консалтинговая группа MD. Информационный портал по управлению персоналом [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: - <http://md-hr.ru> (дата обращения: 15.11.2016)

MD-HR.ru – это информационный портал, посвященный вопросам управления персоналом. Сайт отражает взгляд многих менеджеров и предпринимателей, которые считают, что бизнес – это, прежде всего, люди, а управление – это, прежде всего, создание эффективных коммуникаций между сотрудниками.

Здесь собраны лучшие материалы по данной тематике: статьи о том, как создать эффективную структуру компании; общие размышления об управлении персоналом (от древних трактатов, до современных концепций); описание функций, которые должен выполнять в компании отдел персонала; примеры должностных инструкций; методики подбора, оценки и мотивации персонала; описание возможностей по развитию и обучению; рекомендации по созданию корпоративной культуры компании.

**8. Специализированный ресурс для менеджеров по персоналу и руководителей - [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.hr-life.ru> (дата обращения: 15.11.2016)**

Специализированный ресурс для менеджеров по персоналу и руководителей. Все разделы сайта - управление персоналом, кадровое делопроизводство, образцы документов - заполняются с учетом трех правил: наглядность, информативность, удобство.

HR-Life.ru - это не только подборка тематических статей, но и сводка новостей и предстоящих событий HR-мира, а также каталог кадровых агентств с удобным поиском, содержащий основную информацию по более чем семидесяти агентствам по подбору персонала. HR-Life.ru- все из жизни HR-менеджера.

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**6.1.** Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: лекционные аудитории, оснащенные видеопроекторным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс, мультимедийный курс лекций.

**6.2.** Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office \_\_: Word, Excel, PowerPoint и др.

**6.3.** Требования к специализированному оборудованию: отсутствует.

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия (семинар)	Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту можно самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно).

	<p>При подготовки к семинарским занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы.</p> <p>Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.</p>
Индивидуальные задания (защита /презентация выполненной работы)	<p>Тема доклада (задания) должна соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: Microsoft PowerPoint. Четко сформулировать цель презентации. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.</p>
Контрольная работа	<p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.</p>
Кейс-стади	<p>Решения ситуационных задач относятся к частично поисковому методу и предполагают третий (применение) и четвертый (творчество) уровень знаний. Характеристики выбранной для ситуационной задачи проблемы и способы ее решения являются отправной точкой для оценки качества этого вида работ. Студенту необходимо изучить учебную информацию по теме; провести системно – структурированный анализ содержания темы; выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение; дать обстоятельную характеристику условий задачи; критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности); выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная); оформить и сдать на контроль в установленный срок.</p>
Реферат	<p>Выбор темы работы студентом осуществляется самостоятельно, но согласовывается с преподавателем.</p> <p>Реферат выполняется в приблизительном объеме 0,5 условного печатного листа (12 машинописных страницы через 1,5 интервала). При компьютерном наборе следует придерживаться нормы: 64 – 70 знаков в строке, 28 – 30 строк на странице формата А4.</p> <p>Необходимо использовать разнообразные источники: монографические исследования, научные статьи, словари, справочники, энциклопедии, материалы периодической печати, возможно, результаты своих собственных исследований, и т.д.; количество их в каждом конкретном случае может варьироваться, но, как правило, составляет не менее 7-10 наименований. Студент самостоятельно осуществляет подбор необходимой литературы и источников. Может использоваться как указанная в данном пособии литература, так и самостоятельно найденные источники, в том числе интернет-ресурсы.</p> <p>Умение находить и обрабатывать их является важнейшей составляющей оценки его исследования. Рекомендуется избегать прямых компиляций, использования информации, не поддающейся проверке.</p> <p>Научный руководитель оказывает студенту методическую помощь и согласовывает с ним график консультаций. Выполненная работа представляется на рецензирование не позже, чем за две недели до установленного деканатом</p>

	<p>срока аттестации.</p> <p>Реферат должен содержать: план, введение, изложение содержания научного исследования (минимум 3 вопроса), заключение, список использованной литературы и источников. Если работа включает приложения, их помещают после заключения. Все приведенные в тексте цифровые данные, цитаты, заимствованные суждения и информация эксклюзивного характера должны быть подтверждены указанием источника (допускается сокращенный вариант сноски, например: [56, 64], где первая цифра – номер источника в общем списке, вторая – номер страницы).</p> <p>Введение должно содержать целевую установку, обоснование актуальности темы, краткий обзор литературы и источников. В основной части излагается суть проблемы, различные точки зрения на нее и собственный взгляд студента, являющийся результатом проделанного им исследования. В заключении кратко резюмируется содержание работы, формулируются выводы, высказываются предложения по использованию результатов, полученных в процессе подготовки реферата, в дальнейшей учебной и (или) профессиональной деятельности.</p> <p>Особое внимание следует обратить на оформление научного аппарата работы: необходимо придерживаться принятых стандартов библиографического описания документа (в качестве образца можно использовать описание литературы в данном пособии).</p> <p>Названия использованных работ в общем списке нумеруются арабскими цифрами и располагаются строго по алфавиту. Если студент использовал источники на иностранных языках, они располагаются в конце списка; при этом сохраняется единая нумерация.</p> <p>На титульном листе студенческой работы должны быть обозначены: полное наименование вуза, кафедры, название работы, вид работы (контрольная работа), курс и факультет (отделение), где обучается студент, его фамилия, имя, отчество (полностью), ученая степень, должность, фамилия и инициалы научного руководителя, место и время (год) выполнения работы.</p> <p>Объем: 12-15 стр.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Содержание</li> <li>• Титульный лист (по образцу)</li> <li>• Оглавление</li> <li>• Введение</li> <li>• §1,2</li> <li>• Заключение</li> <li>• Список использованной литературы</li> <li>• Заполненный отзыв (тема, ФИО студента, курс, группа, руководитель, дата)</li> </ul> <p>Шрифт – 14, Times New Roman  Выравнивание – по ширине  Междустрочный интервал – 1,5  Поля: верх, низ 2см; левое 3 см; правое 1,5 см  Нумерация страниц – внизу по центру  Выделения в тексте – жирным, курсивом, подчеркивание</p>
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания.</p>

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:**

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций, графических объектов, видео- аудио- материалов (через Интернет);
- распространение домашнего задания, его проверка и консультирование посредством электронной почты;
- - применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео);
- - консультирования обучающихся и интерактивное общение в любое время и в любой точке пространства посредством сети Интернет (соцсеть «ВКонтакте»).

## **10. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО

## **11. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**Паспорт оценочных средств по дисциплине**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Концепция и методология управления персоналом в организациях гостиничной индустрии	ОК-6,ПК-8	ЗАЧЕТ
2.	Технологии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии		

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>знать:</b>	
		1. основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами	ОК6 З1
		2. сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей	ОК6 З2
		3. организационную структуру гостиничного предприятия	ОК6 З3
		<b>уметь</b>	
		1. определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов	ОК6 У1
		2. диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение;	ОК6 У2
		3. анализировать организационную структуру гостиничных предприятий	ОК6 У3
		<b>владеть</b>	
		1. навыками кооперации с коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми,	ОК6 В1
2. методами формирования и поддержания этичного климата в организации;	ОК6 В2		

		3.методикой принятия управленческих решений по вопросам создания и управления малым предприятием	<b>ОК6 В3</b>
<b>ПК-8</b>	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<b>знать</b>	
		1. роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в гостиничном бизнесе, ключевые задачи HR-менеджера в процессе реализации кадровой политики и стратегии управления человеческими ресурсами	<b>ПК-831</b>
		2. технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в организациях гостиничной индустрии;	<b>ПК-8 32</b>
		3. процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии;	<b>ПК-8 33</b>
		4. инструменты и технологии управления организационным поведением, неформальными отношениями в коллективе, регулированием конфликтов	<b>ПК-8 34</b>
		<b>уметь</b>	
		1. разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии;	<b>ПК-8 У1</b>
		2. применять различные подходы к управлению персоналом в организациях гостиничной индустрии, опираясь на эволюцию управленческой мысли;	<b>ПК-8 У2</b>
		3. применять на практике современные технологии найма и высвобождения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом в организациях гостиничной индустрии.	<b>ПК-8 У3</b>
		<b>владеть</b>	
		1. навыками разработки и реализации кадровой стратегии, формирования и оценки кадровой политики в организациях гостиничной индустрии;	<b>ПК-8 В1</b>
		2. навыками разработки и применения технологий управления персоналом в организациях гостиничной индустрии.	<b>ПК-8 В2</b>
		3. навыками анализа современных тенденций управления персоналом в гостиничной деятельности и способностью их внедрять в практику	<b>ПК-8 В3</b>

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)**



№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
<b>ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ (Семестр №7)</b>		
1.	Управление персоналом как особый вид управленческой деятельности. Особенности управления персоналом в гостиничной индустрии.	ПК-8 31, ОК6 32
2.	Особенности советского и современного российских подходов к управлению персоналом в гостиничном менеджменте.	ПК-8 31, 32, 33, 34, ОК6 32, В2
3.	Персонал организации как особый объект управления. Структура персонала гостиницы.	ПК-831, ОК6 31, 32, У1, В1
4.	Японская философия управления персоналом организации. Управление персоналом в американской традиции.	ПК-8 31, 32, 33, 34, В3, ОК6 №2, В1
5.	Организационная структура кадровой службы гостиничного комплекса (на конкретном примере).	ПК-8 31, У1, В1, ОК6 В1
6.	Технократический подход (школа научного управления, административная школа). Гуманистический подход (школа человеческих отношений, школа поведенческих наук).	ПК-8 31, У1
7.	Кадровая политика как ядро системы УП. Типы кадровой политики. Условия разработки и формирования кадровой политики в организации гостиничного сектора.	ПК-831, У1, ОК6 В2
8.	Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом. Закономерности и принципы управления человеческими ресурсами	ПК-8 31, У1, У2, ОК6 В2
9.	Неформальные связи в организации. Референтные группы. Типы референции. Неформальные лидеры. Серые кардиналы.	ПК-8 34, У3, В3, ОК6 31, У2, В1, В2
10.	Требования, предъявляемые к современным HR-менеджерам. Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу.	ПК-831, У2, В3, ОК6 32, В2
11.	Особенности кадровой политики в различных стратегиях организации.	ПК-8 31, У1, В1, В3
12.	Цель и задачи, функции и методы системы управления персоналом в гостиничной индустрии	ПК-8 31, В3, ОК6 В1 ОК6 33 ОК6 У3 ОК6 В3
13.	Привлечение, отбор, прием работников. Современные технологии рекрутмента.	ПК-8 32, У3, В3
14.	Профориентация и трудовая адаптация персонала. Виды трудовой адаптации. Ключевые мероприятия по адаптации персонала (на примере гостиницы). Наставничество как один из видов адаптации.	ПК-8 33, У3, В2, ОК6 У2
15.	Стратегия поведения работника при приеме на работу. Правила проведения собеседования. Структура резюме. Стрессовое собеседование.	ПК-8 32, У3, В3
16.	Организация труда персонала. Процедура управления организационным поведением.	ПК-833, У3, В2, ОК6 У2, В1, В2
17.	Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала. Процедура аттестации персонала в гостинице на конкретном примере.	ПК-8 33, У3, В2, В3
18.	Управление деловой карьерой. Типовые модели карьеры. Этапы развития карьеры. Работа с кадровым резервом.	ПК-8 33, У3, В2
19.	Высвобождение персонала. Российский и зарубежный опыт.	ПК-832, У3
20.	Технология коучинга. Оценка персонала методом 360 градусов.	ПК-8 32, 33, В2, В3
21.	Административные методы стимулирования. Экономические методы стимулирования. Социально-психологические методы стимулирования.	ПК-8 32, В2
22.	Обучение персонала. Система обучения в организации. Метод обучения	ПК-8 33, У3, В2, В3

	топ-менеджеров "кейс-стади".	
23.	Типология конфликтов по различным основаниям. Методы разрешения конфликтных ситуаций. Последствия конфликтов. Методы предупреждения конфликтов. Причины конфликтов в организации.	<b>ПК-8 34, У3, В2, ОК6 31, 32, У1, В1</b>
24.	Формирование команды как важный элемент современного менеджмента. Особенности работы в команде.	<b>ПК-8 34, У3, В2, В3, ОК6 В1</b>
<b>ПРИМЕРЫ КЕЙСОВ</b>		
1.	Приняв на работу менеджера, Вы надеялись на более эффективную работу, но в результате разочарованы, так как он не соответствует одному из важнейших качеств менеджера – самодисциплине. Он не обязателен, не собран, не умеет отказывать. Но тем не менее он отличный профессионал в своей деятельности. Как Вы разрешите данную ситуацию?	<b>ПК-8 31, 32, У2, В2</b>
2.	Вы – директор гостиничного комплекса. Вам необходимо уехать в длительную командировку. Вместо Вас остаются два заместителя. Первый хорошо работает в команде, но уклоняется от достижения цели, другой всегда добивается поставленной цели, но имеет трудности с делегированием полномочий. Между ними существует конфликт. Кого из них следует назначить старшим?	<b>ПК-831, У1, В1, В3, ОК6 В1</b>
3.	Вы отдали распоряжение, касающееся решения стратегического вопроса по управлению персоналом в гостинице. Ваш подчиненный не выполнил этого распоряжения, но решил проблему, используя другие средства. Документ по стратегии управления персоналом содержит дополнения и визуально выглядит иначе. Вы понимаете, что его решение лучше Вашего. Как следует поступить в этой ситуации?	<b>ПК-831, У1, В2, ОК6 31</b>
4.	Вы – директор крупной гостиницы. Секретарь постоянно отвлекает Вас по пустякам и ничего не может решить самостоятельно. На Ваши замечания по этому поводу секретарь отвечает, что боится сделать что-нибудь не так и тем самым вызвать на себя раздражение руководителя. При этом, она говорит, что работы слишком много и она не справляется. Ваши действия? Нужно ли нанять еще одного секретаря? Какие требования предъявляются в этой должности? Как рассчитать количество необходимых сотрудников для данной работы?	<b>ПК-8У3, В2, ОК6 31, В1</b>
5.	На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени. Вы: а) соглашаетесь с его доводами и выплачиваете премию; б) даете ему в помощники еще несколько человек и делите премию между ними; в) отказываете ему в его требованиях, приводя в качестве аргумента то, что премии он не заслужил; г) поручаете его работу другому сотруднику. Выберите наиболее подходящее из приведенных решений или предложите свое.	<b>ПК-8 В2, В3, ОК6 32</b>

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.