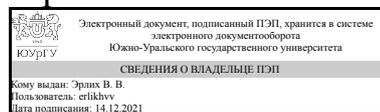


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



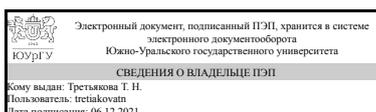
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П1.10 Управление персоналом в гостиничном бизнесе
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис**

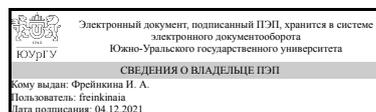
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

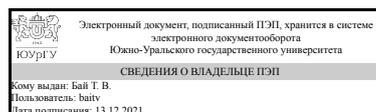
Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



И. А. Фрейнкина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.пед.н., доц.



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

дать студентам основы знаний и навыков по формированию и организации функционирования систем управления персоналом в организациях, планированию кадровой работы, управлению персоналом и его развитием

Краткое содержание дисциплины

Основы управления персоналом

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: элементы и характеристики управленческой культуры, новации к построению управленческого взаимодействия в коллективе Умеет: обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом технологических новаций, при-менять коммуникативные техники и технологии делового общения персонала Имеет практический опыт: диагностики психотипов работников гостиничного комплекса, формирования профиля управленческой культуры персонала в гостиничном бизнесе
ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знает: основные теории мотиваций, используемые при создании корпоративной культуры Умеет: описывать индивидуальные мотивации человека и вопросы управления персоналом Имеет практический опыт: управления основными функциональными подразделениями гостиницы, используя теории мотивации и корпоративные стандарты

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Социология, Психодиагностика, Менеджмент, Психология, Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов, Стандартизация и сертификация гостиничных услуг, Гостеприимство народов мира,	Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр)

<p>Инфраструктура санаторно-курортных комплексов, Конфликтология, Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов, Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры, Гастрономические традиции мира, Организация обслуживания в гостиницах, Речевая коммуникация, Организация культурно-досуговой деятельности, Производственная практика, сервисная практика (6 семестр), Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр)</p>	
--	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Стандартизация и сертификация гостиничных услуг	<p>Знает: этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса</p> <p>Умеет: методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии</p> <p>Имеет практический опыт: проведения оценки гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>
Социология	<p>Знает: методы и методику проведения мониторинга качества предоставляемых услуг и их конкурентоспособности, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации</p> <p>Умеет: находить информацию и проводить мониторинг состояния индустрии гостеприимства, проводить социологические исследования среди потребителей и поставщиков гостиничных услуг</p> <p>Имеет практический опыт: коллективного анализа и оценки результатов мониторинга состояния гостиничного предприятия, социологических исследований</p>

	потребительского рынка туристских и гостиничных услуг
Организация культурно-досуговой деятельности	<p>Знает: виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, виды и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона</p> <p>Умеет: осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, осуществлять социальное взаимодействие при реализации культурно-досуговых программ, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта</p> <p>Имеет практический опыт: организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, проведения культурно-досуговых программ в гостиничных комплексах, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов</p>
Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов	<p>Знает: виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах, способы организации санаторно-курортных комплексов</p> <p>Умеет: разрабатывать регламенты процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах, проводить прикладные исследования по организации санаторно-курортных комплексов</p> <p>Имеет практический опыт: анализа регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах, сбора первичных данных для разработки проекта санаторно-курортных комплексов</p>
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями	<p>Знает: понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, особенности и</p>

	<p>виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями</p> <p>Умеет: организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями</p> <p>Имеет практический опыт: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя</p>
<p>Гостеприимство народов мира</p>	<p>Знает: традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира, национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира</p> <p>Умеет: составлять различные программы гостеприимства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и гастрономических традиций народов мира</p> <p>Имеет практический опыт: составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и профессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры</p>
<p>Речевая коммуникация</p>	<p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации</p> <p>Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций, использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи, грамотного письма и устной речи, коммуникации в профессиональной</p>

	деятельности, культурой речи
Психология	<p>Знает: основные понятия психологии, типологию личности, теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения Умеет: определять типологию личности, обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе Имеет практический опыт: типологизации и психологического анализа корпоративных отношений, использования основных коммуникативных техник общения с потребителем и в коллективе</p>
Инфраструктура санаторно-курортных комплексов	<p>Знает: виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов, прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов Умеет: проводить процедуру соответствия инфраструктуры санаторно-курортных комплексов отраслевым стандартам сервиса, прикладным путем изучать инфраструктуру санаторно-курортных комплексов Имеет практический опыт: анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов, анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов</p>
Психодиагностика	<p>Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности</p>
Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры	<p>Знает: концепции формирования и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, основы взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности Умеет: определять содержание корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, применять полученные знания при решении профессиональных задач на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности Имеет практический опыт: формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов</p>

	<p>процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, анализа современного инфраструктурного комплекса гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
<p>Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов</p>	<p>Знает: способы исследования функционально-пространственной организации средств размещения, методику функционально-пространственной организации средств размещения с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания Умеет: осуществлять функционально-пространственное зонирование гостиничных предприятий на основе прикладных исследований, обосновывать оптимальный набор помещений и оборудования гостиничных предприятий с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания Имеет практический опыт: функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов на основе прикладных исследований и мирового гостиничного опыта, функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания</p>
<p>Конфликтология</p>	<p>Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов, проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде</p>
<p>Гастрономические традиции мира</p>	<p>Знает: национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира, традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира, формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира Имеет практический</p>

	<p>опыт: изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры, навыками составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира;</p>
<p>Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства</p>	<p>Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций</p>
<p>Организация обслуживания в гостиницах</p>	<p>Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя</p>
<p>Менеджмент</p>	<p>Знает: основные понятия, виды и технологии организационно- управленческой деятельности в</p>

	<p>гостиничном деле, основные виды и технологии организационно- управленческой деятельности в структурных подразделениях гостиничного предприятия, типы организационных структур гостиничного предприятия; функциональные обязанности специалистов различных структурных подразделений гостиницы, функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий гостиничного дела, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и гостиничного дела, применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле, корпоративных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности на гостиничном предприятии, проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в туристской индустрии и гостиничном деле, гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности</p>
<p>Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр)</p>	<p>Знает: запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Умеет: разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, разрабатывать программы гостиничного</p>

	<p>обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Имеет практический опыт: разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий</p>
<p>Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)</p>	<p>Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного</p>

	<p>продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий</p>
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		9
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Составление презентации Тема «Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала» Для определения типологии мотивации трудовой деятельности необходимо провести социологический опрос среди работников предприятия или подразделения и выявить ценностную ориентацию работника (коллектива), силу мотивации, направленность мотивации, направления совершенствования работы по стимулированию работников. Для	6	6

решения поставленных задач необходимо: 1 Проанализировать социальную структуру персонала: 2 Выявить отношение к труду 3 Определить тип, силу и направленность мотивации работников подразделения 4 Выявить направления работы по мотивации труда		
Подготовка к зачету	16	16
Проведение оценки социально-психологического климата коллектива	15,75	15.75
Составление презентации Аттестация и деловая оценка персонала. Сущность аттестации и деловой оценки персонала. Цели оценки. Место оценки в системе управления персоналом Основные этапы деловой оценки при текущей, периодической аттестации персонала. Организация процедуры текущей, периодической оценки персонала. Объекты и субъекты деловой оценки. Группировка, отбор и содержание показателей оценки. Методы оценивания персонала: оценка с использованием стандартов и нормативов, оценка на основании письменных характеристик, метод шкалирования, методы ранжирования, метод заданного распределения, метод альтернативных характеристик, оценка с использованием показателей управления по целям. Методология оценки на 360 градусов. Ошибки оценивания и их преодоление. Сопротивление проведению оценки работы персонала и пути его преодоления.	10	10
Составление презентации Тема «Обучение и развитие персонала» 1 Внутрифирменное обучение как технология развития кадрового потенциала организации 2 Внутрифирменное обучение как процесс непрерывного образования и его особенности 3 Командообразование как технология формирования управленческого потенциала организации 4 Команда как организационная форма коллективного управления 5 Этапы командообразования и методы формирования команд	6	6
Решение задачи (деловой игры) тема «Подбор и расстановка персонала управления» 1 Кадровая политика 2 Кадровый менеджмент на разных стадиях развития организации 3 Методы формирования кадрового состава 4 Методы поддержания работоспособности персонала 5 Планирование потребности в персонале 6 Анализ кадровой ситуации в регионе 7 Анализ деятельности. Должностные инструкции Цели и задачи деловой игры Начальник службы маркетинговых исследований коммерческой фирмы через несколько дней уходит на пенсию по возрасту. Начальнику службы по работе с персоналом поручено подобрать кандидатов на замещение освобождающейся должности. В резерве кадрового департамента фирмы кандидатами на должность значились двое: зам. начальника службы Петров и главный специалист службы Антонов. Кроме того, на эту должность была предложена кандидатура специалиста другой службы – Русакова, а также – кандидатура Блинова, изъявившего желание по личным соображениям поступить на работу в фирму по рекомендации со стороны. Студентам предлагается: 1) выбрать на место уходящего на пенсию начальника службы маркетинговых исследований из четверых кандидатов наиболее подходящего; 2) обосновать свое решение на основе разработанной для данной ситуации системы оценки кандидатов по объективным критериям, характеризующим их личные и деловые качества.	6	6
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР

1	Основы управления персоналом	8	4	4	0
---	------------------------------	---	---	---	---

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
2	1	Технология найма, отбора и приема персонала. Анализ и описание работы (должности). Определение требований к кандидатам. Документальное оформление описания работы и требований к кандидатам. Принципы набора и отбора персонала. Задачи, исполнители и проблемы набора и отбора персонала. Место набора и отбора в общей системе работы с персоналом. Факторы набора и отбора персонала. Варианты набора и отбора персонала. Цель и задачи набора персонала. Методы набора: поиск внутри организации (внутренний набор); подбор с помощью сотрудников; самопроявившиеся кандидаты; объявления в местных газетах; объявления через местное радио или телевидение; обращения в институты и другие учебные заведения; государственные агентства занятости; частные агентства по трудоустройству и по подбору персонала; Интернет; обращение к «охотникам за головами», ярмарки вакансий; обращение в общественные профессиональные организации. Учет интересов и действий кандидатов. Обеспечение соответствия кандидата и организации на этапе набора. Этапы и методы отбора персонала: анализ заявительных документов; со-беседование; тестирование, профиспытание. Другие методы отбора персонала. Организация приема персонала. Соблюдение правовых норм при приеме. Высвобождение персонала.	2
7	1	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала. Сущность мотивации персонала. Первоначальные концепции мотивации: политика кнута и пряника, “школа научного управления”, “теория человеческих отношений”. Современные теории мотивации. основополагающие понятия мотивации. Система мотивации сотрудников, нормы взаимоотношений руководителей и подчиненных. Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок на деятельность предприятия туристской индустрии, отношение к качеству производимых услуг, выражений гостеприимства к клиентам. Сущность содержательных теорий мотивации. Теория мотивации Маслоу. Теория Д. Мак-Грегора. Теория потребностей Мак Клеелланда. Двухфак-торная теория Герцберга. Особенности процессуальных теорий мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Модель Портера-Лоулера. Концепции повышения внутренней мотивации. Этапы развития современных теорий труда. Методы “усовершенствования” тейлоризма. Основные современные концепции организации труда: концепция “обогащения труда” Ф.Герцберга, теория качества трудовой жизни Хакмана-Олдхэма, новые формы организации коллективного труда. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала. Формирование преданности организации и сознательной дисциплины труда. Основы построения системы стимулирования персонала. Формы стимулирования и их соответствие мотивационным типам. Варианты применения модели «Мотивация-Стимул». Этапы процесса стимулирования. Условия эффективности системы стимулирования. Процедура разработки Положения о стимулировании персонала.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№	№	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-
---	---	---	------

занятия	раздела		во часов
1	1	Тема «Прием на работу» Цели игры Проведение деловой игры преследует следующие цели: ознакомить слушателей с элементами процесса отбора персонала; показать необходимость четкого и точного описания работы для адекватного определения требуемых характеристик сотрудника; научить определять требуемые характеристики кандидата, учитывая описание работы; научить проводить отборочное собеседование; дать представление о необходимых этапах процесса приема на работу. Краткое описание игры Игра представляет собой моделирование процессов, возникающих при приеме на работу. Для этого используется ситуация, в которой оказалась одна из швейных организаций областного центра. Участники игры исполняют роли сотрудников организации, принимающих на работу, и претендентов на вакантные должности.	2
2	1	Тема «Аттестация и деловая оценка персонала» (интерактивное практическое занятие) 1 Аттестация как форма оценки работы персонала 2 Цели аттестации 3 Эффективность аттестации 4 Процедура аттестации 5 Проведение аттестации 6 Результаты аттестации 7 Понятие и задачи деловой оценки 8 Вопросы разработки методики оценки 9 Оценка работников по результатам труда 10 Оценка работника и оплата труда 11 Особенности оценки при приеме работников и их продвижении 12 Аттестация кадров и ее процедура	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Составление презентации Тема «Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала» Для определения типологии мотивации трудовой деятельности необходимо провести социологический опрос среди работников предприятия или подразделения и выявить ценностную ориентацию работника (коллектива), силу мотивации, направленность мотивации, направления совершенствования работы по стимулированию работников. Для решения поставленных задач необходимо: 1 Проанализировать социальную структуру персонала: 2 Выявить отношение к труду 3 Определить тип, силу и направленность мотивации работников под-разделения 4 Выявить направления работы по мотивации труда	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазилова [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	9	6
Подготовка к зачету	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А.	9	16

	В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
Проведение оценки социально-психологического климата коллектива	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	9	15,75
Составление презентации Аттестация и деловая оценка персонала. Сущность аттестации и деловой оценки персонала. Цели оценки. Место оценки в системе управления персоналом Основные этапы деловой оценки при текущей, периодической аттестации персонала. Организация процедуры текущей, периодической оценки персонала. Объекты и субъекты деловой оценки. Группировка, отбор и содержание показателей оценки. Методы оценивания персонала: оценка с использованием стандартов и нормативов, оценка на основании письменных характеристик, метод шкалирования, методы ранжирования, метод заданного распределения, метод альтернативных характеристик, оценка с использованием показателей управления по целям.	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	9	10

<p>Методология оценки на 360 градусов. Ошибки оценивания и их преодоление. Сопrotивление проведению оценки работы персонала и пути его преодоления.</p>			
<p>Составление презентации Тема «Обучение и развитие персонала» 1 Внутрифирменное обучение как технология развития кадрового потенциала организации 2 Внутрифирменное обучение как процесс непрерывного образования и его особенности 3 Командообразование как технология формирования управленческого потенциала организации 4 Команда как организационная форма коллективного управления 5 Этапы командообразования и методы формирования команд</p>	<p>Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978- 5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно- библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.</p>	9	6
<p>Решение задачи (деловой игры) ема «Подбор и расстановка персонала управления» 1 Кадровая политика 2 Кадровый менеджмент на разных стадиях развития организации 3 Методы формирования кадрового состава 4 Методы поддержания работоспособности персонала 5 Планирование потребности в персонале 6 Анализ кадровой ситуации в регионе 7 Анализ деятельности. Должностные инструкции Цели и задачи деловой игры Начальник службы маркетинговых исследований коммерческой фирмы через несколько дней уходит на пенсию по возрасту. Начальнику службы по работе с персоналом поручено подобрать кандидатов на замещение освобождающейся должности. В резерве кадрового департамента фирмы кан- дидатами на должность значились двое: зам. начальника службы Петров и главный специалист службы Антонов. Кроме того, на эту должность была предложена кандидатура специалиста другой службы – Русакова, а также – кандидатура Блинова, изъявившего желание по личным соображениям поступить на работу в фирму по рекомендации со стороны. Студентам предлагается: 1) выбрать на место уходящего на пенсию начальника службы</p>	<p>Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978- 5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно- библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.</p>	9	6

маркетинговых исследований из четверых кандидатов наиболее подходящего; 2) обосновать свое решение на основе разработанной для данной ситуации системы оценки кандидатов по объективным критериям, характеризующим их личные и деловые качества.			
--	--	--	--

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	9	Текущий контроль	Подбор и расстановка персонала управления	1	28	Баллы начисляются в соответствии с критериями: оценка эффективности участников в игре (максимум 6 баллов); эффективность сформулированного участниками решения (максимум 9 баллов); межгрупповое взаимодействие (максимум 5 баллов); личные качества участников (максимум 8 баллов)	зачет
2	9	Текущий контроль	Прием на работу	1	28	Баллы начисляются в соответствии с критериями: оценка эффективности участников в игре (максимум 6 баллов); эффективность сформулированного участниками решения (максимум 9 баллов); межгрупповое взаимодействие (максимум 5 баллов); личные качества участников (максимум 8 баллов)	зачет
3	9	Текущий контроль	Обучение и развитие персонала	1	27	Название критерия - Оцениваемые параметры Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла Содержание - Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания - 11 баллов Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д. - 2 балла	зачет

					<p>Подача материала презентации - Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение» - 4 балла</p> <p>Логика и переходы во время проекта – презентации - От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому</p> <p>Гиперссылки - 2 балла</p> <p>Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления</p> <p>Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла</p> <p>Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл</p> <p>Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл</p> <p>Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл</p>		
4	9	Текущий контроль	Аттестация и деловая оценка персонала	1	5	<p>«Отлично» - студент ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников;</p> <p>«Хорошо» - студент ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности;</p> <p>«Удовлетворительно» - студент не участвует в коллективной выработке решений участниками игры, делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры;</p> <p>«Неудовлетворительно» - студент не желает участвовать деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.</p>	зачет
5	9	Текущий контроль	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала	1	27	<p>Название критерия - Оцениваемые параметры</p> <p>Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла</p> <p>Содержание - Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории</p>	зачет

					<p>Актуальность, точность и полезность содержания - 11 баллов</p> <p>Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д. - 2 балла</p> <p>Подача материала презентации - Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение» - 4 балла</p> <p>Логика и переходы во время проекта – презентации - От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому</p> <p>Гиперссылки - 2 балла</p> <p>Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла</p> <p>Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл</p> <p>Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл</p> <p>Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл</p>		
6	9	Текущий контроль	Анкетирование персонала и обработка результатов	1	27	<p>Название критерия - Оцениваемые параметры</p> <p>Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла</p> <p>Содержание - Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории</p> <p>Актуальность, точность и полезность содержания - 11 баллов</p> <p>Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д. - 2 балла</p> <p>Подача материала презентации - Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение» - 4 балла</p> <p>Логика и переходы во время проекта – презентации - От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому</p> <p>Гиперссылки - 2 балла</p>	зачет

						<p>Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла</p> <p>Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл</p> <p>Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл</p> <p>Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл</p> <p>Количество набранных баллов Оценка</p> <p>От 27 баллов до 20 баллов 5 отлично</p> <p>От 19 баллов до 15 баллов 4 хорошо</p> <p>От 14 до 8 баллов 3 удовлетворительно</p> <p>От 7 баллов 2 неудовлетворительно</p>	
7	9	Промежуточная аттестация	тестирование	-	40	<p>На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %</p>	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	<p>На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %</p>	<p>В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения</p>

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ						
		1	2	3	4	5	6	7
УК-3	Знает: элементы и характеристики управленческой культуры, новации к построению управленческого взаимодействия в коллективе		+	+	+			+
УК-3	Умеет: обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом технологических новаций, применять коммуникативные техники и технологии делового общения персонала	+	+		+			
УК-3	Имеет практический опыт: диагностики психотипов работников гостиничного комплекса, формирования профиля управленческой культуры персонала в гостиничном бизнесе					+		+
ПК-5	Знает: основные теории мотиваций, используемые при создании корпоративной культуры		+	+		+		+
ПК-5	Умеет: описывать индивидуальные мотивации человека и вопросы управления персоналом	+	+				+	+
ПК-5	Имеет практический опыт: управления основными функциональными подразделениями гостиницы, используя теории мотивации и корпоративные стандарты						+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте Текст учеб. пособие для бакалавров вузов по направлению 101199.62 "Гостиничное дело" Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013. - 206 с. ил.

2. Управление персоналом деловой журн. АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез" журнал. - М., 1996-

б) дополнительная литература:

1. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом Текст учебник для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" А. Я. Кибанов ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 445, [1] с. ил.

2. Фрейнкина, И. А. ЮУрГУ Управление персоналом Текст практикум для магистрантов направления 100400 "Туризм" И. А. Фрейнкина ; Урал. гос. ун-т физ. культуры, Каф. Туризм и сервис. - Челябинск: Уральская академия, 2013. - 58, [1] с. табл.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Директор по персоналу: практический журнал по управлению человеческими ресурсами
2. Кадровое дело: практический журнал по работе с персоналом
3. Мотивация и оплата труда: ежеквартальный журнал
4. Проблемы теории и практики управления: международный журнал
5. Управление персоналом: деловой журнал
6. Менеджмент в России и за рубежом

7. Справочник по управлению персоналом: журнал российской HR-практики

8. Справочник кадровика: журнал руководителя кадровой службы

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Пособие для подготовки к зачету

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место