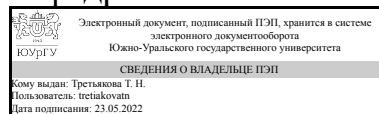


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.10 Управление персоналом в гостиничном бизнесе  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело

уровень Бакалавриат

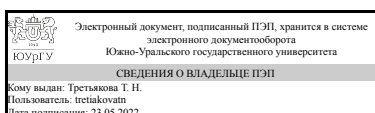
профиль подготовки Гостиничная деятельность

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

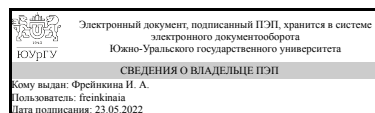
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



И. А. Фрейнкина

## 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<br>Умеет: обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом технологических новаций, применять коммуникативные техники и технологии делового общения персонала<br>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<br>Умеет: описывать индивидуальные мотивации человека и вопросы управления персоналом<br>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                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Инфраструктура санаторно-курортных комплексов,<br>Организация культурно-досуговой деятельности,<br>Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов,<br>Речевая коммуникация,<br>Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства,<br>Гастрономические традиции мира,<br>Стандартизация и сертификация гостиничных услуг,<br>Конфликтология,<br>Организация обслуживания лиц с | Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр) |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ограниченными возможностями,<br>Менеджмент,<br>Современные концепции организации<br>гостиничной инфраструктуры,<br>Психодиагностика,<br>Социология,<br>Психология,<br>Функционально-пространственная организация<br>гостиничных комплексов,<br>Гостеприимство народов мира,<br>Организация обслуживания в гостиницах,<br>Производственная практика, проектно-<br>технологическая практика (8 семестр),<br>Производственная практика, сервисная практика<br>(6 семестр) |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| Дисциплина                                    | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Психодиагностика                              | Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде<br>Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности<br>Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Речевая коммуникация                          | Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг<br>Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации<br>Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации |
| Инфраструктура санаторно-курортных комплексов | Знает: виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов, прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов<br>Умеет: проводить процедуру соответствия инфраструктуры санаторно-курортных комплексов отраслевым стандартам сервиса, прикладным путем изучать инфраструктуру санаторно-курортных                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | <p>комплексов Имеет практический опыт: анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов, анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Менеджмент                                                 | <p>Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами , организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, принятия решений в профессиональной деятельности, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива</p> |
| Социология                                                 | <p>Знает: понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществлении рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности</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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | <p>возможностями на территории РФ, особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Умеет: организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями, применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя, обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями</p> |
| Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства | <p>Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий</p>                                                                         |
| Психология                                             | <p>Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <p>деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Конфликтология                                  | <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>                                                                                                              |
| 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 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 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> |
| Гостеприимство народов мира                     | <p>Знает: традиции, культуру и особенности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <p>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 конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Организация обслуживания в гостиницах                             | <p>Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения</p> <p>Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю</p> <p>Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя</p> |
| Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов | <p>Знает: методику функционально-пространственной организации средств размещения с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, способы исследования функционально-пространственной организации средств размещения</p> <p>Умеет: обосновывать оптимальный набор помещений и оборудования гостиничных предприятий с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, осуществлять функционально-пространственное зонирование гостиничных предприятий на основе прикладных исследований</p> <p>Имеет практический опыт: функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов с учетом корпоративных стандартов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | и регламентов процессов обслуживания, функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов на основе прикладных исследований и мирового гостиничного опыта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Гастрономические традиции мира                            | <p>Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира, национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира</p> <p>Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира</p> <p>Имеет практический опыт: составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Организация культурно-досуговой деятельности              | <p>Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Имеет практический опыт: использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице</p> |
| Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов | <p>Знает: способы организации санаторно-курортных комплексов, виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах</p> <p>Умеет: проводить прикладные</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | <p>исследования по организации санаторно-курортных комплексов, разрабатывать регламенты процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах Имеет практический опыт: сбора первичных данных для разработки проекта санаторно-курортных комплексов, анализа регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры</p> | <p>Знает: основы взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, концепции формирования и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения Умеет: применять полученные знания при решении профессиональных задач на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, определять содержание корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения Имеет практический опыт: анализа современного инфраструктурного комплекса гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения</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, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, 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, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по</p> |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 | <p>решению проблем, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю</p> |
| <p>Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр)</p> | <p>Знает: технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг Умеет: в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг Имеет практический опыт: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость 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 «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 | 6           | 6                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| командообразования и методы формирования команд                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |
| 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     |
| 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 «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 подразделения 4 Выявить направления работы по мотивации труда                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 6     | 6     |
| Подготовка к зачету                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 16    | 16    |
| Проведение оценки социально-психологического климата коллектива                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 15,75 | 15.75 |
| Консультации и промежуточная аттестация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4,25  | 4,25  |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -     | зачет |

## 5. Содержание дисциплины

| № | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах |
|---|----------------------------------|-------------------------------------------|
|---|----------------------------------|-------------------------------------------|

| раздела |                              | 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. Основопологающие 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

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Кол-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 «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 | 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93387">https://e.lanbook.com/book/93387</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119285">https://e.lanbook.com/book/119285</a> (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. | 9       | 6            |
| Решение задачи (деловой игры) ема «Подбор и расстановка персонала                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 9       | 6            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| <p>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.</p> | <p>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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93387">https://e.lanbook.com/book/93387</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119285">https://e.lanbook.com/book/119285</a> (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.</p>                             |   |    |
| <p>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</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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93387">https://e.lanbook.com/book/93387</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119285">https://e.lanbook.com/book/119285</a> (дата обращения: 30.11.2021). — Режим</p> | 9 | 10 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | доступа: для авториз. пользователей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |       |
| 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 подразделения 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93387">https://e.lanbook.com/book/93387</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119285">https://e.lanbook.com/book/119285</a> (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. | 9 | 6     |
| Подготовка к зачету                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93387">https://e.lanbook.com/book/93387</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119285">https://e.lanbook.com/book/119285</a> (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. | 9 | 16    |
| 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93387">https://e.lanbook.com/book/93387</a> (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 9 | 15,75 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119285">https://e.lanbook.com/book/119285</a> (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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 (макс 6 баллов); эффективность сформулированного участниками решения (макс 9 баллов); межгрупповое взаимодействие (макс 5 баллов); личностные качества участников (макс 8 баллов)                                                                                                                                                                                | зачет            |
| 2    | 9        | Текущий контроль | Прием на работу                           | 1   | 28         | Баллы начисляются в соответствии с критериями: оценка эффективности участников в игре (макс 6 баллов); эффективность сформулированного участниками решения (макс 9 баллов); межгрупповое взаимодействие (макс 5 баллов); личностные качества участников (макс 8 баллов)                                                                                                                                                                                | зачет            |
| 3    | 9        | Текущий контроль | Обучение и развитие персонала             | 1   | 27         | Название критерия - Оцениваемые параметры<br>Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла<br>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<br>Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации | зачет            |

|   |   |                  |                                                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|---|---|------------------|------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                                                            |   | <p>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</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 | <p>5</p> <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 | <p>27</p> <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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | зачет |

|   |   |                  |                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
|---|---|------------------|-------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                                                 |   | <p>событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории 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 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 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</p> | зачет |

|   |   |                          |              |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|---|---|--------------------------|--------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                          |              |   | части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому<br>Гиперссылки - 2 балла<br>Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления<br>Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла<br>Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл<br>Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл<br>Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл<br>Количество набранных баллов Оценка<br>От 27 баллов до 20 баллов 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов 2 неудовлетворительно |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 7 | 9 | Промежуточная аттестация | тестирование | - | 40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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 % | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет                        | 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 % | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                             | № KM |   |   |   |   |   |   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                 | 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                   |      |   |   |   | + | + |   |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

### 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### Печатная учебно-методическая документация

##### *а) основная литература:*

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

##### *б) дополнительная литература:*

Не предусмотрена

##### *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: <a href="https://e.lanbook.com/book/93387">https://e.lanbook.com/book/93387</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119285">https://e.lanbook.com/book/119285</a> (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(31.12.2020)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий                     | № ауд.   | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                         |
|---------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| 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 |