

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

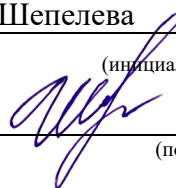
Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«13» июня 2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление персоналом в индустрии гостеприимства»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц. К.Э.Н.,
(должность, уч. степень, звание)


10.05.2022
(подпись, дата)


С. В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2022 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

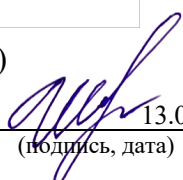
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

доц., К.Э.Н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

С.В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., К.П.Н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№ 62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-1 «Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач»

ПК-1 «Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с вопросами управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства, овладение соответствующими профессиональными компетенциями.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине – русский.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины - получение студентами необходимых теоретических и практических знаний в области управления персоналом предприятий индустрии гостеприимства, предоставление возможности развить навыки в области набора, отбора, мотивации, контроля деятельности персонала.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.В.2 владеть навыками системного подхода для решения поставленных задач
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.3.1 знать принципы формирования цели и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; приемы текущего и перспективного планирования потребностей департаментов в материальных ресурсах и персонале; бизнес-процессы, регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК-1.У.1 уметь организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Социальная психология»,
- «Конфликтология»,
- «Социология»,
- «Документационное обеспечение в индустрии туризма и гостеприимства»,
- «Сервисная деятельность»,

- «Профессиональная деятельность и этикет»,
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса»,
- «Экономика предприятий индустрии гостеприимства»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Производственная преддипломная практика»,
- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе и туризме».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	8	8
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)	-	-
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)	-	-
экзамен, (час)	-	-
Самостоятельная работа, всего (час)	74	74
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Зачет	Зачет

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 7					
Раздел 1					
Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства					
Тема 1. Деятельность службы персонала предприятий индустрии гостеприимства	1	-			8
Тема 2. Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства	2	3			8
Тема 3. Адаптация персонала предприятий индустрии гостеприимства	2	-			8

Тема 4. Оценка и аттестация персонала	2	3			8
Тема 5. Обучение и развитие персонала	2	3			8
Тема 6. Планирование карьеры	2	-			8
Тема 7. Мотивация и стимулирование персонала в гостиничных предприятиях и предприятиях питания	2	4			10
Тема 8. Формирование корпоративной культуры	2	4			8
Тема 9. Повышение лояльности персонала	2	-			8
Итого в семестре:	17	17			74
Итого	17	17	0	0	74

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Раздел 1 Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	Тема 1. Деятельность службы персонала предприятий индустрии гостеприимства Основные направления деятельности службы персонала предприятий индустрии гостеприимства. Организационные структуры служб управления персоналом гостиницы и предприятия питания. Оценка эффективности деятельности службы персонала. <i>Демонстрация слайдов</i>
	Тема 2. Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства Основные направления деятельности по подбору и отбору кадров. Источники набора персонала. Методики отбора персонала. <i>Демонстрация слайдов</i>
	Тема 3. Адаптация персонала предприятий индустрии гостеприимства Понятие и виды адаптации персонала. Мероприятия по адаптации новых сотрудников. Испытательный срок. Разработка программы адаптации новых сотрудников на предприятии. Эффективность программы адаптации новых сотрудников. <i>Демонстрация слайдов</i>
	Тема 4. Оценка и аттестация персонала Проведение аттестации персонала гостиничных предприятий и предприятий питания. Использование психологических тестов в процессе оценки персонала.

	<i>Демонстрация слайдов</i>
	<p>Тема 5. Обучение и развитие персонала Основные формы и методы обучения персонала. Специфика построения системы обучения сотрудников в гостиницах и ресторанах. Оценка эффективности существующей системы обучения персонала. Факторы, влияющие на систему развития персонала. Формы и методы развития персонала. Роль наставничества в обучении персонала.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
	<p>Тема 6. Планирование карьеры Виды карьеры. Процесс планирования карьеры. Принципы построения кадрового резерва.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
	<p>Тема 7. Мотивация и стимулирование персонала в гостиничных предприятиях и предприятиях питания Основы мотивации и стимулирования персонала. Содержательные и процессуальные теории мотивации персонала, их применение на гостиничных предприятиях и предприятиях питания. Система стимулирования персонала. Связь системы стимулирования с стратегией предприятия индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
	<p>Тема 8. Формирование корпоративной культуры Понятие и виды корпоративной культуры. Основные направления деятельности по формированию корпоративной культуры на предприятиях гостеприимства. Элементы корпоративной культуры. Мониторинг и изменение корпоративной культуры. Управление конфликтами.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
	<p>Тема 9. Повышение лояльности персонала Виды лояльности персонала. Факторы, влияющие на лояльности персонала гостиничных предприятий и предприятий питания. Оценка уровня лояльности персонала. Разработка и реализация программы формирования лояльности персонала.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 7					

1	Тема 2. Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	3	3	1
2	Тема 4. Оценка и аттестация персонала	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия, решение ситуационных задач	3	3	1
3	Тема 5. Обучение и развитие персонала	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	3	3	1
4	Тема 7. Мотивация и стимулирование персонала в гостиничных предприятиях и предприятиях питания	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	4	4	1
5	Тема 8. Формирование корпоративной культуры	Выездное занятие в гостиницу Санкт-Петербурга	4	4	1
Всего			17	17	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				

Всего			
-------	--	--	--

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 7, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	20
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	20	20
Домашнее задание (ДЗ)	14	14
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	20	20
Всего:	74	74

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Базаров Т.Ю. Управление персоналом/ Т.Ю.Базаров. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 560 с. https://znanium.com/catalog/document?id=341580	
	Бухалков М.И. Управление персоналом/ М.И.Бухалков. – М.: Инфра-М, 2019. – 400 с. https://znanium.com/catalog/document?id=373196	
	Воденко К.В. Управление персоналом/ К.В.Воденко. – М.: Дашков и Ко, 2019. – 374 с. https://znanium.com/catalog/document?id=371166	
	Десслер Г. Управление персоналом/ Г.Десслер. – М.: Лаборатория знаний, 2020. – 802 с.	

	https://znanium.com/catalog/document?id=358780	
	Джум Т. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе/ Т.Джум. – М.: Магистр, 2021. – 528 с. https://znanium.com/catalog/document?id=398594	
	Дуракова И.Б. Управление персоналом/ И.Б.Дуракова. – М.: Инфра-М, 2022. – 570 с. https://znanium.com/catalog/document?id=400274	
	Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания/ Г.М.Зайко. – М.: Магистр, 2021. – 560 с. https://znanium.com/catalog/document?id=387355	
	Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах/ Зайцева Н.А. – М.: Форум, 2017. – 416 с. https://znanium.com/catalog/document?id=189510	
	Кибанов А.Я. Управление персоналом/ А.Я.Кибанов. – М.: РИОР, 2020. – 288 с. https://znanium.com/catalog/document?id=356047	
	Ключевская И.С. Управление персоналом гостиничного предприятия/ И.С.Ключевская. – М.: НИЦ Инфра-М., 2021. – 386 с. https://znanium.com/catalog/document?id=376620	
	Михайлина Г.И. Управление персоналом/ Г.И.Михайлина. – М.: Дашков и Ко, 2018. – 280 с. https://znanium.com/catalog/document?id=358430	
	Милл Р. Управление рестораном/ Р.Милл. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 535 с. https://znanium.com/catalog/document?id=341533	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
http://znanium.com/	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru/	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
http://www.russiatourism.ru/	Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм)
http://www.garant.ru/	Информационно-правовая система «Гарант»

http://www.consultant.ru/	Компания «КонсультантПлюс»
http://elibrary.ru/	Научная электронная библиотека

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Понятие и истоки организационного лидерства	УК-1.В.2
2	Управление персоналом как профессиональная деятельность	
3	Система управления персоналом в гостиницах	
4	Миссия и основные ценности гостиничных предприятий	
5	Структура, функции и задачи кадровой службы отеля	
6	Основные методы мотивации в современных организациях	

7	Общая характеристика кадрового делопроизводства		
8	Кадровая стратегия в гостинице: цели, этапы выработки, типы		
9	Основные причины организационных конфликтов в гостинице	ПК-1.3.1	
10	Характеристика субъектов управления персоналом		
11	Технологии управления персоналом в гостиничном предприятии		
12	Мотивация как функция управления персоналом		
13	Характеристика основных элементов корпоративной культуры		
14	Специфика деловой карьеры в гостиницах		
15	Корпоративный кодекс гостиницы		
16	Документация по кадровым вопросам		
17	Основные формы и методы обучения персонала гостиниц		
18	Адаптация сотрудников гостиницы: цели, задачи, виды		
19	Сущность и значение корпоративной культуры гостиничного предприятия		
20	Профессиональная переподготовка и повышение квалификации кадров менеджеров для рыночной экономики		
21	Основные нормативно-правовые источники управления персоналом в гостиницах		
22	Профессиональное развитие сотрудников гостиницы		
23	Понятие команды, роль групповых отношений в эффективном функционировании Гостиницы		
24	Кадровое планирование персонала гостиницы: основные направления, уровни и методы		ПК-1.У.1
25	Методы деловой оценки персонала		
26	Управление конфликтами на предприятии		
27	Материальное стимулирование в гостинице		
28	Нематериальное стимулирование в гостинице		
29	Источники набора персонала гостиницы		
30	Аттестация персонала на предприятиях гостеприимства		
31	Показатели деловой оценки персонала гостиниц		
32	Программы адаптации на предприятиях гостиничного сервиса		
33	Деловая оценка персонала гостиницы		
34	Методы отбора персонала гостиницы		
35	Методика организации и проведения собеседования при наборе персонала в гостиницы		
36	Управление и самоуправление карьерой		
37	Характеристика административных методов управления персоналом		
38	Характеристика экономических методов управления персоналом		
39	Характеристика социально-психологических методов управления персоналом		
40	Профилактика и разрешение конфликтов в гостиницах		

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	Не предусмотрено	

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- формулировка темы лекции;
- указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
- изложение вводной части;

- изложение основной части лекции;
- краткие выводы по каждому из вопросов;
- заключение;
- рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель сообщает о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, кратко формулируют полученные ранее знания, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель использует эффективные методические приемы изложения материала - анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводится обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы и формулируются задачи для самостоятельной работы студентов. Оставшееся время используют для ответов на вопросы студентов.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах.

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны ответить на контрольные вопросы, подготовить доклад и выступить с сообщением на занятии. Для самостоятельной подготовки может быть использована дополнительная литература, а также источники Интернет.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях студенты могут прочитать в Учебно-методических материалах по семинарским занятиям или уточнить у преподавателя на предыдущем занятии.

Студенты могут обсудить возникающие в ходе самостоятельной работы проблемы по конкретным вопросам, а также содержание доклада с преподавателем в соответствии с графиком его индивидуальных консультаций.

Темы выступлений и докладов студентов сформулированы с учетом актуальных направлений развития теории и организации менеджмента ресторанного и гостиничного

бизнеса, а также основных тенденций изменения социально-экономической политики в России на современном этапе.

Студенты вправе выбрать тему, соответствующую опыту и месту работы, а также своим профессиональным и научным интересам. Темы доклада могут быть самостоятельно предложены студентами с учетом основного содержания учебной дисциплины и согласованы с преподавателем. Доклад должен быть представлен в печатном виде и оформлен в соответствии с общими требованиями.

Структура доклада и порядок работы над ним:

Структура:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список источников

Порядок работы:

Выбрав тему работы, студент должен разработать содержание письменной работы по параграфам и разделам. В содержании работы должны быть выделены основные понятия и определения по данной проблеме.

Темы докладов и вопросы для выступления выдаются в конце каждого практического занятия (для студентов очной формы обучения) по конкретной теме в соответствии с программой изучения учебной дисциплины, и на установочной лекции (для студентов заочной формы обучения). Содержание доклада может согласовываться с преподавателем на консультациях, как при личной встрече, так и по электронной почте.

Рекомендуется следующая последовательность выполнения работы:

- изучение специальной литературы и нормативной документации;
- составление и согласование содержания работы, а также графика ее написания;
- написание доклада;
- представление работы на обсуждение студентов.

Работа с источниками информации:

По учебной дисциплине студентам предлагается обширный список литературы, который может быть использован ими в соответствии с выбранной темой доклада. Возможно использование источников информации не указанных в списке. Теоретический анализ проблемы выполняется на основе изученной литературы и электронной информации.

Каждому студенту предстоит самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме, учитывая ее специфику, а также материалы, подтверждающие местный (региональный) опыт. Литература должна отражать различные научные подходы по избранной теме исследования, поэтому необходимо отдавать предпочтение научным изданиям, избегать популярных брошюр. Для отражения современных тенденций в решении исследуемой проблемы следует использовать более поздние издания, желательно, за последние 5 лет.

Работая с источниками литературы, необходимо фиксировать основные понятия и определения, а также статистические данные с указанием конкретного источника информации и номера страницы, для использования этих понятий в тексте письменной работы.

Рекомендации по поиску информации в Интернете

Производя поиск необходимой информации на сайтах организаций, библиотек или изданий следует:

- обращаться к интернет - каталогам;
- не ограничиваться обращением к одной поисковой системе;
- находить сайты, являющиеся ключевыми по данной теме, на них может быть множество хорошо отобранных ресурсов; у каждой поисковой системы – свои правила задания запроса, необходимо изучить «помощь» системы;

- обращаясь к найденным «похожим документам», помните о направлении поиска, используйте ключевые слова.

Написание доклада необходимо начинать с составления его содержания, которое должно иметь четкие формулировки, быть логичным и последовательным.

Главное в докладе - раскрыть по возможности наиболее точное и полное содержание основных понятий темы, сопоставить различные точки зрения на проблему (практиков гостиничного бизнеса, маркетологов, социологов, экономистов, менеджеров, психологов, юристов), избегая механического переписывания текста из книг или статей, и изложить свое мнение по данной проблеме.

Изложение материала должно быть последовательным и логическим. Все разделы и параграфы работы должны быть увязаны между собой.

В заключении обязательно отражается точка зрения автора на проблему, формулируются как положительные стороны деятельности различных учреждений и ведомств, так и недостатки в работе по решению проблем организации гостиничного и ресторанного бизнеса на современном этапе и обосновываются причины не возможности решения проблем, а также предлагаются рекомендации по решению данной проблемы.

Рекомендации должны логически вытекать из теоретического анализа выбранной темы и изучения опыта практической деятельности менеджеров гостиничного и ресторанного бизнеса и носить конкретный характер по обеспечению экономической эффективности предприятий отрасли. Доклад выполняется в соответствии с общими требованиями к оформлению курсовых работ и рефератов, разработанных ГУАП.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий.

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Подготовка преподавателя к проведению занятий заключается:

- в определении объема и характера учебного материала, подлежащего изучению и использованию на занятии студентами в соответствии с планами занятий;
- в установлении числа задач, последовательности их рассмотрения, т.е. в планировании и определении учебного материала в зависимости от количества отведенных для данной темы часов (большую в сборнике заданий);
- в выборе методических приемов ведения занятий;

– в формулировании вопросов, которые должны быть поставлены в связи с решением задач.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ *(не предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению курсового проектирования/выполнения курсовой работы *(не предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

1. Тематические дискуссии:

Тема 2. Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Выбор методик набора персонала на гостиничное предприятие.
2. Выбор методик набора персонала на предприятие питания.

Тема 7. Мотивация и стимулирование персонала в гостиничных предприятиях и предприятиях питания

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика разработки мотивационных программ для работников фронт-офис гостиничного предприятия.
2. Специфика разработки мотивационных программ для производственного персонала предприятия питания.

Критерии и шкала оценивания дискуссии

Минимум 0 балл, максимум 3 балла.	
Студент практически не принимает участия в дискуссии	0
Студент не проявляет высокого интереса к дискуссии, отвечает на вопросы в рамках дискуссии с принципиальными ошибками, содержание ответов не раскрывает поставленные вопросы, отсутствует понимание затрагиваемых в рамках дискуссии проблем	0-1
Ответы на поставленные вопросы в рамках дискуссии раскрыты не полностью, в большей степени не по существу и не полностью демонстрируют понимание темы дискуссии; при ответах отсутствуют ссылки на конкретные практические примеры	1-2
Студент активно принимает участие во всех занятиях, в рамках которых предусмотрена дискуссия; допускает незначительные неточности при ответах по теме дискуссии, некоторые вопросы вызывают затруднения	2-3
Студент демонстрирует глубокое понимание теоретического материала, подтверждает свои ответы конкретными примерами из профессиональной области деятельности, научной литературы; активно принимает участие во всех занятиях, в рамках которых предусмотрена дискуссия	3

2. Решение практических задач

1. Составить перечень требований к вакансии ночного администратора отеля.
2. Разработать программу аттестации работников службы room service.
3. Разработать систему стимулирования персонала (горничные).
4. Разработать программу адаптации новых сотрудников на гостиничном предприятии.

Критерии и шкала оценивания

Критерий	Шкала (баллы)
<i>Минимум 3 балла, максимум 15 баллов</i>	
Практическая задача не решена	3-9
Практическая задача не полностью решена	9- 12
Практическая задача правильно решена	12- 15

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой