

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

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Ответственный за образовательную
программу

доц. к. э. н. доц.
(должность, уч. степень, звание)

С. В. Шепелева
(инициалы, фамилия)
(подпись)

«27» июня 2024 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Ст. преподаватель _____ 11.06.2024 _____ И. Е. Барышникова
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«11» июня 2024 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д. э. н., проф. _____ 11.06.2024 _____ К. В. Лосев
(уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф. д. и. н. доц. _____ 11.06.2024 _____ Л. Ю. Гусман
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

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
Год присема	2024

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 управлением персонала в индустрии гостеприимства.

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 является формирование способности осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

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.З.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 используются 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

Примечание: ** кандидатский экзамен

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	1				8
Тема 1. Деятельность службы персонала предприятий индустрии гостеприимства					
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. Демонстрация слайдов
	Тема 2. Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства Основные направления деятельности по подбору и отбору кадров. Источники набора персонала. Методики отбора персонала. Демонстрация слайдов
	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. Демонстрация слайдов
	Тема 4. Оценка и аттестация персонала Проведение аттестации персонала гостиничных предприятий и предприятий питания. Использование психологических тестов в процессе оценки персонала. Демонстрация слайдов
	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. Демонстрация слайдов
	Тема 6. Планирование карьеры Виды карьеры. Процесс планирования карьеры. Принципы построения кадрового резерва. Демонстрация слайдов
	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. Демонстрация слайдов
	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. Демонстрация слайдов
	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. Демонстрация слайдов

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					
	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
	Тема 4. Оценка и аттестация персонала	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия, решение ситуационных задач	3	3	1
	Тема 5. Обучение и развитие персонала	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	3	3	1
	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
	Тема 8. Формирование корпоративной культуры	Выездное занятие в гостиницу СанктПетербурга	4	4	1
Всего			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)
https://znanium.com/catalog/document?id=341580	Базаров Т.Ю. Управление персоналом/ Т.Ю.Базаров. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 560 с.	
https://znanium.com/catalog/document?id=373196	Бухалков М.И. Управление персоналом/ М.И.Бухалков. – М.: Инфра-М, 2019. – 400 с.	
https://znanium.com/catalog/document?id=371166	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.	

58780		
https://znanium.com/catalog/document?id=398594	Джум Т. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе/ Т.Джум. – М.: Магистр, 2021. – 528 с	
https://znanium.com/catalog/document?id=400274	Дуракова И.Б. Управление персоналом/ И.Б.Дуракова. – М.: Инфра-М, 2022. – 570 с.	
https://znanium.com/catalog/document?id=387355	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=189510	Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах/ Зайцева Н.А. – М.: Форум, 2017. – 416 с.	
https://znanium.com/catalog/document?id=356047	Кибанов А.Я. Управление персоналом/ А.Я.Кибанов. – М.: РИОР, 2020. – 288 с.	
https://znanium.com/catalog/document?id=376620	Ключевская И.С. Управление персоналом гостиничного предприятия/ И.С.Ключевская. – М.: НИЦ Инфра-М., 2021. – 386 с.	
https://znanium.com/catalog/document?id=358430	Михайлина Г.И. Управление персоналом/ Г.И.Михайлина. – М.: Дашков и Ко, 2018. – 280 с.	
https://znanium.com/catalog/document?id=341533	Милл Р. Управление рестораном/ Р.Милл. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 535 с.	

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
	Microsoft Windows, Microsoft Office

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
	ЭБС ZNANIUM

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	Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
2	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
3	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

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 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«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	УК-1.В.2
3	Система управления персоналом в гостиницах	УК-1.В.2
4	Миссия и основные ценности гостиничных предприятий	УК-1.В.2

5	Структура, функции и задачи кадровой службы отеля	УК-1.В.2
6	Основные методы мотивации в современных организациях	УК-1.В.2
7	Общая характеристика кадрового делопроизводства	УК-1.В.2
8	Кадровая стратегия в гостинице: цели, этапы выработки, типы	УК-1.В.2
9	Основные причины организационных конфликтов в гостинице	ПК-1.3.1
10	Характеристика субъектов управления персоналом	ПК-1.3.1
11	Технологии управления персоналом в гостиничном предприятии	ПК-1.3.1
12	Мотивация как функция управления персоналом	ПК-1.3.1
13	Характеристика основных элементов корпоративной культуры	ПК-1.3.1
14	Специфика деловой карьеры в гостиницах	ПК-1.3.1
15	Корпоративный кодекс гостиницы	ПК-1.3.1
16	Документация по кадровым вопросам	ПК-1.3.1
17	Основные формы и методы обучения персонала гостиниц	ПК-1.3.1
18	Адаптация сотрудников гостиницы: цели, задачи, виды	ПК-1.3.1
19	Сущность и значение корпоративной культуры гостиничного предприятия	ПК-1.3.1
20	Профессиональная переподготовка и повышение квалификации кадров менеджеров для рыночной экономики	ПК-1.3.1
21	Основные нормативно-правовые источники управления персоналом в гостиницах	ПК-1.3.1
22	Профессиональное развитие сотрудников гостиницы	ПК-1.3.1
23	Понятие команды, роль групповых отношений в эффективном функционировании Гостиницы	ПК-1.3.1
24	Кадровое планирование персонала гостиницы: основные направления, уровни и методы	ПК-1.У.1
25	Методы деловой оценки персонала	ПК-1.У.1
26	Управление конфликтами на предприятии	ПК-1.У.1
27	Материальное стимулирование в гостинице	ПК-1.У.1
28	Нематериальное стимулирование в гостинице	ПК-1.У.1
29	Источники набора персонала гостиницы	ПК-1.У.1
30	Аттестация персонала на предприятиях гостеприимства	ПК-1.У.1
31	Показатели деловой оценки персонала гостиниц	ПК-1.У.1
32	Программы адаптации на предприятиях гостиничного сервиса	ПК-1.У.1
33	Деловая оценка персонала гостиницы	ПК-1.У.1
34	Методы отбора персонала гостиницы	ПК-1.У.1
35	Методика организации и проведения собеседования при наборе персонала в гостиницы	ПК-1.У.1
36	Управление и самоуправление карьерой	ПК-1.3.1
37	Характеристика административных методов управления персоналом	ПК-1.3.1
38	Характеристика экономических методов управления персоналом	ПК-1.3.1
39	Характеристика социально-психологических методов управления персоналом	ПК-1.3.1
40	Профилактика и разрешение конфликтов в гостиницах	ПК-1.У.1

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
	<p>1. Менеджмент – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. управление человеческим коллективом в процессе общественного производства 2. целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации 3. управление производственно-хозяйственными системами: предприятиями, фирмами, компаниями и т.д. 4. деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений 	ПК-1.3.1
	<p>2. Что является объектом и субъектом менеджмента?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. технические ресурсы 2. персонал отеля 3. финансовые ресурсы 4. технологии 	ПК-1.3.1
	<p>3. Мотивация – это...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. совокупность приемов и способов поведения 2. совокупность элементов, связанных между собой 3. побуждение человека или группы людей, у каждого из которых есть свои собственные потребности к работе по достижению целей 4. совокупность основных руководящих ориентиров, которым необходимо следовать в управленческой деятельности 	ПК-1.3.1
	<p>4. Стресс на рабочем месте требует:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. устранения 2. урегулирования 3. обращения к врачу 4. смены работы 	ПК-1.У.1
	<p>5. В процессе межличностного общения менеджер использует язык:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. официальный и просторечный 2. жестов и мимики 3. вербальный и невербальный 4. деловой и общепринятый 	ПК-1.У.1
	<p>6. Цели – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. то, что нужно осуществить 2. выполнение функций менеджмента 3. миссия организации 4. направление деятельности 	ПК-1.3.1
	<p>7. Ключевой компетенцией менеджера является:</p>	ПК-1.3.1

	<p>1. объединение людей 2. постановка целей и задач 3. формирование организационной структуры осуществление контроля</p> <p>8. Что нужно делать для сокращения потребности в контроле? 1. Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала; 2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала; 3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала; 4. Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала; 5. Постоянно повышать квалификацию персонала.</p> <p>9. Функция планирования не включает в себя: 1. выбор целей и постановку задач планирования 2. материальное вознаграждение 3. определение стратегии 4. определение миссии</p> <p>10 Конфликтная ситуация — это: 1. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; 2. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; 3. в процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений; 4. причина конфликта; 5. этап развития конфликта.</p> <p>11. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение: 1. не верно 2. верно 3. отчасти верно</p> <p>12. Основой существования организации является: 1. мотивация сотрудников; 2. миссия организации; 3. корпоративная культура.</p> <p>13. Составляющими гостиничного продукта являются: 1. транспорт, питание, размещение 2. размещение, питание, дополнительные услуги 3. регистрация, услуги портье, уборка номеров 4. размещение, транспорт, развлечения</p> <p>14. Сколько уровней управления гостиницей существует: 1. 2 уровня 2. 3 уровня</p>	<p>УК-1.В.2</p> <p>УК-1.В.2</p> <p>ПК-1.3.1</p> <p>ПК-1.3.1</p> <p>ПК-1.3.1</p> <p>ПК-1.3.1</p> <p>ПК-1.3.1</p> <p>ПК-1.3.1</p>
--	--	---

	<p>3. 4 уровня</p> <p>15. В основе управления организацией гостиничного предприятия стоят:</p> <p>1. владелец и фин. Директор</p> <p>2. ген. директор и коммерческий директор</p> <p>3.владелец и ген. директор</p> <p>4. финансовый и коммерческий директор</p>	ПК-1.3.1
--	--	----------

Ключ к тесту

№ п\п	Вариант ответа
1	4
2	2
3	3
4	2
5	3
6	1
7	1
8	1
9	2
10	2
11	2
12	2
13	2
14	2
15	3

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

Целью преподавания дисциплины «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» является формирование у студентов представлений о предмете и подходах исследования в управлении персоналом в индустрии гостеприимства и факторах управления персоналом. Рассмотреть управление персоналом в индустрии гостеприимства. Определить основные подходы и правила стратегического управления персоналом индустрии гостеприимства. Формирование у студентов способности к анализу в управлении персоналом в индустрии гостеприимства.

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:

Структура предоставления лекционного материала: соответствует содержанию дисциплины (таблица 3).

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.

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 обучающимся 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

Практические занятия выполняются в формате групповой дискуссии.

Студентам предлагаются задания, направленные на обобщение полученных теоретических знаний при решении реальных исследовательских задач. Вместе с тем задания могут быть представлены в формате теоретических иллюстраций, требующих глубокого осмысления со стороны студентов, или реальных примеров и ситуаций, решаемых и моделируемых совместно с преподавателем. Многие задания являются комбинированными и включают в себя сразу несколько видов работ. Как правило, для их выполнения важны не только полученные знания, но и субъективные особенности креативного мышления студентов. Некоторые задания требуют самостоятельности со стороны обучающихся, что способствует развитию дополнительных навыков в рамках освоения данной дисциплины.

Практические занятия выполняются в нескольких форматах, а именно проведение групповой дискуссии, кейса и деловой игры.

Деловая игра позволяет сымитировать рабочий процесс, провести его моделирование. Студенты получают задание от преподавателя и должны постараться создать упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации в области маркетинга на определенную тематику. Перед студентами деловой игры ставятся задачи.

Применение деловых игр позволяет отработать профессиональные навыки студентов и дает возможность оценить:

- уровень владения этими навыками;
- особенности мыслительных процессов (стратегическое, тактическое,
- аналитическое мышление, умение прогнозировать ситуацию, умение принимать решения и пр.);
- уровень коммуникативных навыков;
- личностные качества участников.

Групповая дискуссия позволяет создать совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса на заданную тематику, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Проведение семинара заключается в том, что студенты заранее получают тематику предстоящего занятия и готовятся к нему самостоятельно, а на самом практическом занятии вместе с преподавателем обсуждают данную тему. Каждый студент учится грамотно излагать свои мысли, бороться с психологическим барьером публичных выступлений.

Применение кейсов означает применение деловой игры в миниатюре, поскольку это сочетает в себе профессиональную деятельность с игровой. Сущность проведения данного практического занятия в таком формате состоит в том, что учебный материал подается обучаемым в виде микро-проблем, а знания приобретаются в результате их активной исследовательской и творческой деятельности по разработке решений.

Один из распространенных способов интенсивного обучения – игровое проектирование. Его цель – процесс создания или совершенствования проектов в игровом

режиме. Для осуществления этой технологии участников занятия разбивают на группы, каждая из которых занимается разработкой своего проекта. Тему для разработки проекта обучающиеся в основном выбирают самостоятельно.

Ситуационные задачи — это задачи, которые позволяют ученику осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление — понимание — применение — анализ — синтез — оценка. Таким образом, в основе ресурсов повышения качества образования лежит психологический закон усвоения знаний — знания формируются в сознании субъекта учения не до, а в процессе применения их на практике. Отличительная особенность ситуационных задач заключается в том, что она имеет ярко выраженную практическую направленность, но для её решения необходимы предметные, надпредметные и метапредметные знания.

11.4. 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;

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется заданиями и указаниями преподавателя. Можно дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы. Самостоятельная работа заключается в выполнении практических и домашних заданий.

11.5. 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.

Контроль текущей успеваемости осуществляется преподавателем посредством оценивания основных компонентов учебного процесса: мотивации студента, его активности при решении практических задач, своевременное прохождение контрольных мероприятий, степень усвоения им теоретических знаний самостоятельно, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебной деятельности, его способность к самостоятельной исследовательской работе.

11.6. 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».

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