

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

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2026 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/ специализации	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная
Год приема	2026

Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Старший преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

 09.02.2026
(подпись, дата)

И.Е. Барышникова
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

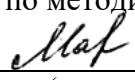
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

М.Б. Капелюш
(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/специализации «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 (7 семестр).

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-1.3.1 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 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	9	9
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/КР (час)	СР (час)
Семестр 7					
Раздел 1. Деятельность службы персонала предприятий индустрии гостеприимства	2				
Тема 1.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	1	2	0	0	10
Тема 1.2 Служба управления персоналом гостиничного предприятия	1				

Раздел 2. Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия Тема 1.1. Методика формирования кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства Тема 1.2 Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства	2 1 1	2	0	0	12
Раздел 3. Профессиональная и организационная адаптация персонала. Тема 1.1. Адаптация персонала предприятий индустрии гостеприимства Тема 1.2 Программы адаптации сотрудников в гостинице.	4 2 2	4	0	0	14
Раздел 4. Оценка деятельности персонала гостиницы Тема 1.1. Цели и задачи аттестации персонала Тема 1.2 Оценочные технологии, процедуры и методы.	2 1 1	2	0	0	10
Раздел 5. Обучение и развитие персонала гостиницы Тема 1.1. Специфика построения системы обучения сотрудников в гостиницах и ресторанах. Тема 1.2 Планирование карьеры	4 2 2	4	0	0	16
Раздел 6. Мотивация и стимулирование персонала в гостиничных предприятиях и предприятиях питания Тема 1.1. Основные теории мотивации, и их применение для решения управленческих задач. Тема 1.2 Формирование корпоративной культуры Тема 1.3 Разработка и реализация программы лояльности персонала.	3 1 1 1	3	0	0	12
Итого в семестре:	17	17	0	0	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
1	Тема 1.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства Организационная структура системы управления персоналом в предприятии. Состав функциональных подсистем в управлении персоналом и их функции в организации. Концепция управления человеческими ресурсами. Командный менеджмент. Тема 1.2 Служба управления персоналом гостиничного предприятия Принципы и методы построения системы управления персоналом организации. Организационные структуры служб управления персоналом гостиницы и предприятия питания. Оценка эффективности деятельности службы персонала.

	<i>Демонстрация слайдов</i>
2	Тема 1.1. Методика формирования кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства Кадровая политика и стратегическое управление персоналом предприятия. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом. Кадровый менеджмент и кадровое планирование в управлении персоналом. Тема 1.2 Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства Маркетинг персонала. Основные направления деятельности по подбору и отбору кадров. Источники набора персонала. Методики отбора персонала. <i>Демонстрация слайдов</i>
3	Тема 1.1. Адаптация персонала предприятий индустрии гостеприимства Сущность, виды и стратегии трудовой адаптации работника. Профессиональная ориентация и социальная адаптация в коллективе. Мероприятия по адаптации новых сотрудников. Испытательный срок Тема 1.2 Программы адаптации сотрудников в гостинице. Разработка программы адаптации новых сотрудников на предприятии. Эффективность программы адаптации новых сотрудников. <i>Демонстрация слайдов</i>
4	Тема 1.1. Цели и задачи аттестации персонала Сущность и цели деловой оценки персонала. Элементы и этапы оценки персонала. Проведение аттестации персонала гостиничных предприятий и предприятий питания. Тема 1.2 Оценочные технологии, процедуры и методы. Деловая оценка персонала. Элементы и этапы оценки персонала. Оценка потенциала работника и коллектива. Методы индивидуальной оценки и методы групповой оценки персонала. <i>Демонстрация слайдов</i>
5	Тема 1.1. Специфика построения системы обучения сотрудников в гостиницах и ресторанах. 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. Тема 1.2 Планирование карьеры Понятие, типы и этапы карьеры. Планирование карьеры в организации. Управление деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала. Формирование кадрового резерва организации. Планирование и организация работы с кадровым резервом. <i>Демонстрация слайдов</i>
6	Тема 1.1. Основные теории мотивации, и их применение для решения управленческих задач. 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. Тема 1.2 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. Тема 1.3 Разработка и реализация программы 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. <i>Демонстрация слайдов</i>
--	---

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 1.2 Подбор и набор персонала на предприятиях индустрии гостеприимства	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	0,5	0,5	2
2	Тема 1.2 Программы адаптации сотрудников в гостинице.	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	0,5	0,5	3
3	Тема 1.2 Оценочные технологии, процедуры и методы.	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	1	1	4
4	Тема 1.1. Специфика построения	Практическое занятие: выступления с	1	-	5

	системы обучения сотрудников в гостиницах и ресторанах.	сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий			
5	Тема 1.1. Основные теории мотивации, и их применение для решения управленческих задач.	Практическое занятие: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	1	-	6
Всего			4	2	

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. Выполнение курсового проекта/ 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
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	20	20
Домашнее задание (ДЗ)	14	14
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. разделов 6-11.

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)
URL: https://znanium.ru/catalog/product/2243233 Режим доступа: по подписке.	Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. — 4-е изд., доп. и перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 695 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019770-8.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/1028879 Режим доступа: по подписке.	Аксенова, Е. А. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ, 2017. - 560 с. - ISBN 978-5-238-00290-4.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/1815602 Режим доступа: по подписке.	Бухалков, М. И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала : учебное пособие / М.И. Бухалков. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 191 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-010654-0	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/2178508 Режим доступа: по подписке.	Десслер, Г. Управление персоналом : учебное пособие / Г. Десслер ; пер. 9-го англ. изд. - 5-е изд. - Москва : Лаборатория знаний, 2024. - 802 с. - ISBN 978-5-93208-856-2.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/1082301 Режим доступа: по подписке.	Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — Москва : Форум : ИНФРА-М, 2023. — 416 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5.	

URL: https://znanium.ru/catalog/product/2118068 Режим доступа: по подписке.	Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия. Новые пути и решения : монография / И.С. Ключевская. — 2-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 187 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/2118068. - ISBN 978-5-16-019426-4.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/2197793 Режим доступа: по подписке.	Ключевская, И. С. Гибкое управление персоналом гостиничного предприятия: новые подходы и адаптивные решения : монография / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — DOI 10.12737/2197793. - ISBN 978-5-16-020822-0.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/1141777 Режим доступа: по подписке.	Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. - 560 с. - ISBN 978-5-9776-0060-6.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/1028614 Режим доступа: по подписке.	Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/2208463 Режим доступа: по подписке.	Управление персоналом в России: история и современность. Книга 1 : монография / под ред. А.Я. Кибанова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 240 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/3854. - ISBN 978-5-16-010226-9.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/1080284 Режим доступа: по подписке.	Куприянчук, Е. В. Управление персоналом: ассессмент, комплектование, адаптация, развитие : учебное пособие / Е.В. Куприянчук, Ю.В. Щербакова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 255 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI: https://doi.org/10.12737/13416 . - ISBN 978-5-369-01061-7.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/937985 Режим доступа: по подписке.	Сотникова, С. И. Управление персоналом: деловая карьера: учеб. пособие / С.И. Сотникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 328с. - (Высшее образование). - DOI:	

	https://doi.org/10.12737/11664 . - ISBN 978-5-369-01455-4.	
--	---	--

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
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u>

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
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

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
	Электронные библиотечные ресурсы и системы
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП

4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
Информационные и справочно-правовые системы	
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

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 аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

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; Тесты.

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»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	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. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– 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. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– 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. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

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 выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

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

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ 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
1	Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала? а) планирование; б) прогнозирование; в) мотивация; +г) составление отчетов;* д) организация.	УК-1.В.2 ПК-1.3.1 ПК-1.У.1
2	Управленческий персонал включает: а) вспомогательных рабочих; б) сезонных рабочих; в) младший обслуживающий персонал; +г) руководителей, специалистов;* д) основных рабочих.	
3	С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале? а) "Экономика труда"; +б) "Транспортные системы";* в) "Психология"; г) "Физиология труда"; д) "Социология труда".	
4	Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью: +а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;* б) найма рабочих на предприятие; в) отбора персонала для занимания определенной должности; г) согласно действующему законодательству; д) достижения стратегических целей предприятия.	
5	Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно: а) на разработку новых видов продукции; б) на определение стратегического курса развития предприятия; в) на создание дополнительных рабочих мест; г) на перепрофилирование деятельности предприятия; +д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.*	
6	Что включает инвестирование в человеческий капитал? а) вкладывание средств в производство; б) вкладывание средств в новые технологии;	

	+в) расходы на повышение квалификации персонала;* г) вкладывание средств в строительство новых сооружений. д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.	
7	Человеческий капитал - это: +а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.* б) вкладывание средств в средства производства; в) нематериальные активы предприятия. г) материальные активы предприятия; д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.	
8	Функции управления персоналом представляют собой: +а) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;* б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия; в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации; г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия; д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.	
9	Потенциал специалиста – это: +а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;* б) здоровье человека; в) способность адаптироваться к новым условиям; г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства; д) способность человека производить продукцию	
10	Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию: а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности; +б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;* в) освобождение рабочего; г) понижение рабочего в должности; д) повышение рабочего в должности.	
11	Профессиограмма - это: а) перечень прав и обязанностей работников; б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии; +в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.* г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в	

	пределах его компетенции; д) перечень всех профессий.	
12	Какой раздел не содержит должностная инструкция? а) "Общие положения"; б) "Основные задачи"; в) "Должностные обязанности"; г) "Управленческие полномочия"; +д) "Выводы".*	
13	Интеллектуальные конфликты основаны: а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека; б) на столкновении вооруженных групп людей; +в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;* г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести; д) на противостоянии справедливости и несправедливости.	
14	Конфликтная ситуация - это: а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями; б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации; в) состояние переговоров в ходе конфликта; г) определение стадий конфликта; +д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.*	
15	На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта: а) начало; б) развитие; +в) кульминация;* г) окончание; д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.	
16	Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью: а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу; б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие; в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей; г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность; +д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.*	
17	Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это: а) приспособление, уступчивость;	

	б) уклонение; +в) противоборство, конкуренция;* г) сотрудничество; д) компромисс.	
18	Комплексная оценка работы - это: а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов; +б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;* в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов; г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой. д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.	
19	Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда: а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу; б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным; в) существует децентрализация управления организацией; +г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.* д) существует централизация управления организацией.	
20	Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики: а) функциональная; б) тактическая; в) управляющая; г) обеспечивающая; +д) стратегическая.*	
21	Целью какой школы было создание универсальных принципов управления: а) школа научного управления; +б) классическая школа или школа административного управления;* в) школа человеческих отношений; г) школа науки о поведении; д) школа науки управления или количественных методов.	
22	Кадровый потенциал предприятия – это: +а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;* б) совокупность работающих специалистов; в) совокупность устраивающихся на работу; г) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства; д) совокупность перемещающихся по служебной лестнице.	
23	Какое положение предусматривает теория приобретенных	

	потребностей Д Мак-Клелланда: а) выделение гигиеничных и мотивирующих факторов; б) распределение всех рабочих на желающих работать и тех, кто не желает работать; +в) наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;* г) потребность человека быть справедливо вознагражденным; д) все потребности человека расположенные в определенной иерархии.	
24	Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям? а) теория нужд А. Маслоу; +б) теория ожидания В. Врума;* в) теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда; г) теория существования, связи и роста К. Альдерфера; д) теория двух факторов Ф. Гецберга.	
25	Валентность согласно теории В. Врума - это: а) мера вознаграждения; б) мера ожидания; в) ожидание определенного вознаграждения в ответ на достижения результатов; +г) мера ценности или приоритетности;* д) ожидание желаемого результата от затраченных дополнительных усилий.	
26	Основным положением какой теории является то, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и соотносят с вознаграждением других людей? а) теории нужд А. Маслоу; б) теории ожидания В. Врума; в) расширенной модели ожидания Портера — Лоулера; г) теории приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда; +д) теории равенства С. Адамса.*	
27	К содержательным мотивационным теориям относятся теории: а) Б. Ф. Скиннера; б) С. Адамса; в) В. Врума; г) модель Портера — Лоулера; +д) Ф. Герцберга.*	
28	Какое положение относится к теории мотивации Портера-Лоулера: +а) результативный труд ведет к удовлетворению работников;* б) человек ответственный; в) поведение людей обусловлено последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом; г) человек стремится делегировать полномочия; д) человек удовлетворен лишь экономическим стимулированием.	
29	Какие потребности в теории А. Маслоу являются базовыми (находящиеся на нижнем уровне иерархии потребностей)? +а) физиологические;* б) защищенности и безопасности; в) принадлежности и причастности; г) признание и уважение; д) самовыражение.	

30	Какое количество групп потребностей выделяет теоретическая модель мотивации К. Альдерфера: а) две; +б) три;* в) четыре; г) пять; д) шесть.	
31	Какой стиль руководства не включает модель, описывающая зависимость стиля руководства от ситуации, предложенная Т. Митчелом и Р. Хаусом? а) "стиль поддержки"; б) "инструментальный" стиль; в) стиль ориентированный "на достижение"; г) стиль руководства, ориентированный на участие подчиненных в принятии решений; +д) стиль "предлагать".*	
32	Какой стиль лидерства не включает теория жизненного цикла П. Херси и К. Бланшара? а) стиль "давать указания"; б) "продавать указания"; +в) "информировать".* г) "участвовать"; д) "делегировать";	
33	Какое количество вариантов руководства выделяет модель стилей руководства Врума-Йеттона: а) три; б) четыре; +в) пять;* г) шесть; д) семь.	
34	Какой из пяти основных стилей руководства, согласно двухмерной модели поведения руководителя (управленческая решетка Блейка и Мутона), является самым эффективным? а) "страх перед бедностью"; +б) "Команда"(групповое управление);* в) "Дом отдыха – загородный клуб"; г) "Власть – подчинение – задача"; д) "Посредине пути";	
35	Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность удовлетворять его потребности: а) власть, основанная на принуждении; +б) власть, основанная на вознаграждении;* в) экспертная власть; г) эталонная власть; д) законная власть.	
36	Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность заставлять и полное право наказывать: +а) власть, основанная на принуждении;* б) власть, основанная на вознаграждении; в) экспертная власть; г) эталонная власть;	

	д) законная власть.	
37	Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что руководитель обладает специальными знаниями и компетенцией, которые позволят удовлетворить его потребности: а) власть, основанная на принуждении; б) власть, основанная на вознаграждении; +в) экспертная власть;* г) эталонная власть; д) законная власть.	
38	Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет право отдавать приказания и что его долг подчиняться им: а) власть, основанная на принуждении; б) власть, основанная на вознаграждении; в) экспертная власть; г) эталонная власть; +д) законная власть.*	
39	При каком виде власти характеристики и свойства, влияющего настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же как влияющий: а) власть, основанная на принуждении; б) власть, основанная на вознаграждении; в) экспертная власть; +г) эталонная власть;* д) законная власть.	
40	Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах: +а) аттестация;* б) дискриминация; в) авторизация; г) должностная инструкция; д) апробация.	
41	Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям. +а) автократичный руководитель;* б) демократичный руководитель; в) либеральный руководитель; г) консультативный руководитель; д) инструментальный руководитель.	
42	Затраты на здравоохранение, воспитание, физическое формирование, интеллектуальное развитие, получение общего образования, приобретение специальности – это: а) инвестиции в строительство спортивных комплексов; +б) инвестиции в человеческий капитал;* в) инвестиции в новые технологии; г) инвестиции в производство; д) инвестиции в учебно-оздоровительные комплексы.	
43	Регулирует взаимоотношения между работодателями, т. е. покупателями продуктов интеллектуального труда и самими субъектами интеллектуальной деятельности по поводу формирования цены интеллектуального труда: а) инфраструктура финансового рынка;	

	б) аграрные биржи; +в) инфраструктура рынка интеллектуального труда;* г) фонды содействия предпринимательству; д) собственники интеллектуального труда.	
44	Навыки, необходимые для того, чтобы правильно понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними: а) семантические; +б) коммуникативные;* в) невербальные; г) вербальные; д) профессиональные.	
45	Что такое адаптация персонала? а) совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоение ими передовой техники, технологии, средств производства; б) деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников; в) участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников; +г) взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям работы;* д) участие персонала в аттестации.	
46	Метод оценки персонала, предусматривающий беседу с работником в режиме "вопрос–ответ" по заранее составленной схеме или без таковой для получения дополнительных сведений о человеке – это метод: +а) интервьюирования;* б) анкетирования; в) социологического опроса; г) тестирования; д) наблюдения.	
47	Блага, материальные ценности, на получение которых направлена трудовая деятельность человека – это: а) мотив; б) потребности; в) притязания; г) ожидания; +д) стимулы.*	
48	Какой из 14 принципов управления, выделенных Анри Файолем, позволит добиться более высоких результатов при том же объеме усилий: а) единовластие(единоначалие); +б) разделение труда(специализация);* в) единство направления и единый план работы; г) скалярная цепочка управления; д) стабильность рабочего места для персонала.	
49	Согласно какому принципу, выделенному Анри Файолем, человек	

	должен получать приказы только от одного начальника и подчиняться только ему? +а) единоначалие;* б) скалярная цепочка управления; в) порядок; г) инициатива; д) полномочия и ответственность.	
50	Модель "Z" содержит в себе основные идеи американского и японского менеджмента и большинством специалистов расценивается как идеальная. В ней сочетаются система индивидуальных ценностей и групповые формы взаимодействия. Какая из перечисленных идей характерна для американского менеджмента: а) долгосрочная работа на предприятии; б) принятие стратегических и управленческих решений, основанных на принципе консенсуса; +в) индивидуальная ответственность;* г) медленное должностное продвижение, что позволяет точно оценить способности сотрудников; д) повышенное внимание к личности работника, его семейным и бытовым заботам.	
51	Какой из представленных факторов эффективности деятельности предприятия больше всего способствует стимулированию деятельности работников: а) стратегическая цель; б) информация; в) методы управления; +г) система мотивации;* д) подбор кадров.	
52	Какая из приведенных рекомендаций мотивирует работников на полную самоотдачу в интересах предприятия: а) установить осмысленные стандарты, воспринимаемые сотрудниками; б) установить двухстороннее общение; в) избегать чрезмерного контроля; г) установить жесткие, но достижимые стандарты; +д) вознаграждать за достижение стандарта.*	
53	Согласно теории "X", руководитель должен: +а) принуждать подчиненных;* б) угрожать подчиненным; в) понять их и стимулировать работу; г) уважать подчиненных; д) выполнять работу за них.	
54	С точки зрения теории "Y" менеджер должен верить в потенциал человека и относиться к подчиненным как к ответственным людям, стремящимся к полной самореализации. По этой теории: а) работа не противна природе человека; +б) работа доставляет людям удовлетворение;* в) работники пытаются получить от компании все, что можно; г) человек не любит работать; д) человек готов работать только за высокое материальное вознаграждение.	

55	Для того чтобы эффективно использовать деньги как мотиватор и избегать их воздействия как демотиватор, следует: а) платить конкурентную заработную плату для привлечения и удержания специалистов; б) платить такую заработную плату, которая отражает стоимость работы для предприятия на основе справедливости; +в) связать плату с качеством выполнения или результатом, чтобы награда была соизмерима с усилиями работника;* г) заверить работника, что его усилия будут поощрены соответствующей наградой; д) платить заработную плату не менее прожиточного минимума.	
56	Согласно какому принципу, выделенному Анри Файолом, для того чтобы обеспечить верность и поддержку работников, они должны получать плату за свою службу? а) единоначалие; б) скалярная цепь; в) порядок; +г) вознаграждение персонала;* д) полномочия и ответственность.	
57	Какой тип власти влияет на людей через привитые культурой ценности: а) власть, основанная на принуждении; б) власть, основанная на вознаграждении; +в) традиционная или законная власть;* г) экспертная власть; д) власть харизмы (влияние силой примера).	
58	Основным социально-психологическим фактором, влияющим на эффективность деятельности группы, является: а) содержание (выполняемое группой специфическое, самостоятельное задание); б) структура (порядок организации группы — распределение ролей его участников); +в) культура (разработанные группой основные допущения относительно способов восприятия мыслей и чувств во время выполнения задания);* г) процесс (способ взаимодействия работников при выполнении определенной задачи, например, процедура принятия решения в группе).	
59	Укрепляя авторитет, менеджер должен следить за тем, чтобы он не подавлял, не сковывал инициативу подчиненных. Какой из приведенных разновидностей псевдоавторитета (ложного авторитета) лишает людей уверенности, инициативы, порождает перестраховку и даже нечестность: а) авторитет расстояния — руководитель считает, что его авторитет возрастает, если он дистанцируется от подчиненных и держится с ними официально; б) авторитет доброты — "всегда быть добрым". Доброта снижает требовательность; в) авторитет педантизма — руководитель прибегает к мелочной опеке и жестко определяет подчиненным все стадии выполнения задания, тем самым сковывая их творчество и инициативу; г) авторитет чванства — руководитель высокомерен, гордится и	

	старается всюду подчеркнуть свои бывшие или мнимые нынешние заслуги; +д) авторитет подавления — руководитель прибегает к угрозам, вселяет страх в подчиненных, ошибочно полагая, что такие приемы укрепят его авторитет.*	
60	Выделите основной тип поведения, характерный для харизматического лидера (харизма — личное обаяние): а) сосредоточение внимания на вопросах особой важности, концентрация коммуникаций на главных вопросах с целью привлечения других к анализу, решению проблем и планированию действий; б) способность идти на риск, но только основанный на тщательных расчетах шансов на успех, и таким образом, чтобы создать возможности участвовать другим; в) искусное взаимодействие с пониманием и сопереживанием, уверенность в том, что такое эффективное двустороннее взаимодействие получается только с помощью активного слушания и обратной связи; +г) выражение активной заботы о людях, в том числе и о самом себе, моделирование, самоуважение и усиление в других чувства собственного достоинства, вовлечение людей в принятие важных решений;* д) демонстрация последовательности и надежности в своем поведении, открытое выражение своих взглядов и следование им в практических делах.	
	Что не является задачей системы управления персоналом? а) социально-психологическая диагностика персонала; б) планирование потребности в кадрах; в) анализ и регулирование групповых и личных взаимоотношений руководителя и подчиненных; г) маркетинг кадров; +д) всё вышеперечисленное входит в задачи системы управления персоналом.*	
61	Что не является функциями управления персоналом? а) прогнозирование и планирование потребности и обеспеченности кадрами, мотивации и комплектования персонала; б) оформление и учет персонала; создание оптимальных условий труда; подготовка и движение персонала; в) нормирование труда; анализ и развитие способов стимулирования труда; г) оценка, координирование и контроль результатов деятельности; +д) всё вышеперечисленное является функциями управления персоналом.*	
62	Целью управления персоналом является: 1) реализация кадрового потенциала 2) обеспечение компании квалифицированными кадрами 3) прогнозирование и перспективное планирование персонала +4) все ответы верны*	
63	Управление персоналом связано с: +1) ужесточением рыночной конкуренции* 2) активным государственным вмешательством в отношения наемных работников и их работодателей	

	3) ростом недовольства работников условиями труда 4) увеличением экономических организаций	
64	К методам управления персоналом относятся: 1) социально-психологические 2) экономические 3) административные +4) все ответы верны*	
65	Предметом управления персоналом является: 1) организация методов по повышению производительности труда +2) изучение отношений между руководством и сотрудниками с целью более эффективного использования рабочего потенциала* 3) анализ межличностных отношений в коллективе 4) исследование рынка рабочей силы в определенном регионе	
66	Процесс управления персоналом включает: 1) оценку и обучение персонала 2) привлечение и отбор кадров 3) высвобождение персонала +4) все ответы верны*	

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 лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

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 симитировать 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 обучаемые 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.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему 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».

Критерии оценивания:

- оценка «**зачтено**» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной учебной

литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

–оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями и ошибками выполняет практические работы.

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