Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
4f1b6bad2a5b0e244c72bab3b4a0b5e4d5d1c0d0e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно - педагогически институт
Факультет информатики, математики и экономики

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан
Фомина А.В. _____
«23» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03_Управление персоналом гостиничного комплекса

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2021

Оглавление

1 Цель дисциплины. 3

1.1 Формируемые компетенции 3

1.2 Индикаторы достижения компетенций 3

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине 4

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации. 5

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины. 5

3.1 Учебно-тематический план 5

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы 7

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации. 10

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 12

5.1 Учебная литература 12

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 12

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 13

6 Иные сведения и (или) материалы. 13

6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ 13

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины 18

1 Цель дисциплины.

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее - ОПОП): ПК-1.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Профессиональная	Управление	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Дескрипторные характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	Б1.О.10 Технологии и организация гостиничной деятельности Б1.О.11 Технологии и организация общественного питания гостиничного комплекса Б1.О.16 Управление человеческими ресурсами Б1.О.17 Гостиничный менеджмент Б1.В.01 Бухгалтерский и финансовый учет в организациях сферы гостеприимства Б1.В.03 Управление персоналом гостиничного комплекса Б1.В.04 Финансовый менеджмент в гостиничном бизнесе Б1.В.06 Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства Б1.В.07 Реинжиниринг бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства Б1.В.ДВ.01.01 Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе Б1.В.ДВ.01.02 Организация санаторно-курортной деятельности Б1.В.ДВ.02.01 Организация экскурсионной деятельности в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.02.02 Технологии обслуживания в гостиничном комплексе Б2.О.02(П) Организационно-управленческая Б2.О.03(Пд) Преддипломная Б3.01(Д) Выпускная квалификационная работа

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	**Знать:** профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу гостиничного комплекса; организацию контроля качества гостиничных услуг; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия. **Уметь:** организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах. **Владеть:** навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	**288**	**288**
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	93	41
Аудиторная работа (всего):	90	38
в том числе:		
лекции	36	16
практические занятия, семинары	54	22
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):	159	234
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем*)*		
творческая работа		
курсовая работа	3	3
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	159	231
4 Промежуточная аттестация обучающегося – **Зачет (7 семестр), экзамен (8 семестр)**	36	13

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5.1 - Учебно-тематический план для ОФО

№ п/п	Раздел Дисциплины	Общая трудоёмкость (часах)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Лекции	Практич. занятия	Самост. работа	
	1. Концепции, модели и принципы управления персоналом гостиничного комплекса	35	6	10	19	УО-1 ПР
	2. Персонал гостиничного предприятия как объект управления	36	6	10	20	УО-1 ПР
	3. Кадровое, информационное, техническое	36	6	10	20	УО-1 ПР

	и правовое обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса					
	Промежуточная аттестация: зачет	20	-		20	УО-3
	Всего за 7 семестр:		18	30	79	
	4. Система работы с персоналом и кадровые технологии в гостиничной индустрии	44	6	8	30	ПР-3
	5. Стимулирование труда работников гостиничного комплекса	44	6	8	30	УО-1 ПР
	6. Конфликты в коллективе гостиничного предприятия.	34	6	8	20	УО-1, ПР, ПР-2
	Промежуточная аттестация: экзамен	36			36	УО-4
	Курсовая работа	3				
	Всего за 8 семестр:		18	24	80	
	Всего:	288	36	54	159	+3 Курсовая работа

Таблица 5.2 – Учебно-тематический план для ЗФО

№ п/п	Раздел Дисциплины	Общая трудоёмкость (часах)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Лекции	Практич. занятия	Самост. работа	
	1. Концепции, модели и принципы управления персоналом гостиничного комплекса	44	2	2	40	УО-1 ПР
	2. Персонал гостиничного предприятия как объект управления	44	2	2	40	УО-1 ПР
	3. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса	46	4	2	44	УО-1 ПР
	Промежуточная аттестация: зачет	4				УО-3
	Всего за 7 семестр:		8	8	124	
	4. Система работы с персоналом и кадровые технологии в гостиничной индустрии	40	4	6	30	ПР-3

	5. Стимулирование труда работников гостиничного комплекса	36	2	4	30	УО-1 ПР
	6. Конфликты в коллективе гостиничного предприятия.	56	2	4	50	УО-1, ПР, ПР-2
	Курсовая работа	3				
	Промежуточная аттестация: **экзамен**	9				УО-4
	Всего за 8 семестр:		8	14	110	
	Всего:	**288**	**16**	**22**	**234**	

Примечание:

* УО - устный опрос, УО-1 - собеседование, УО-2 - коллоквиум, УО-3 - зачет, УО-4 - экзамен
ПР - письменная работа, ПР-1 - тест, ПР-2 - контрольная работа, ПР-3 эссе, ПР-4 - реферат, ПР-5 - курсовая работа, ПР-6 - научно-учебный отчет по практике, ПР-7 - отчет по НИРС, ИЗ –индивидуальное задание
ТС - контроль с применением технических средств, ТС-1 - компьютерное тестирование, ТС-2 - учебные задачи, ТС-3 - комплексные ситуационные задачи

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

Содержание лекционных занятий

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Концепции, модели и принципы управления персоналом гостиничного комплекса	1.1. Место и роль управления персоналом в системе управления гостиничным предприятием. 1.2.Подходы к управлению персоналом и типы организационных культур в системе кадрового менеджмента гостиничного предприятия. 1.3. Установки и модели поведения менеджера по персоналу гостиничного предприятия.
2	Персонал гостиничного предприятия как объект управления	2.1. Кадры, персонал, человеческий ресурс. Управление человеческим ресурсом в гостиничной индустрии. 2.2. Система показателей, используемых в характеристике персонала гостиничного предприятия. 2.3. Численность персонала гостиничного предприятия. Категории персонала. Структура персонала в гостинице.
3	Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса	3.1. Понятие кадровой политики гостиничного предприятия. Кадровая политика и ее планирование на гостиничном предприятии. 3.2. Документы, регламентирующие деятельность персонала в гостинице. 3.3. Кадровая политика и стратегия развития гостиничного предприятия.
4	Система работы с персоналом и кадровые технологии в гостиничной индустрии	4.1. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом гостиницы. 4.2. Привлечение персонала в гостинице. Источники привлечения. 4.3. Подбор персонала и профориентация. 4.4. Анализ и оценка персонала гостиничного предприятия. Понятие и задачи оценки персонала. Вопросы разработки методики оценки. Виды оценки персонала и оплата труда. Атте-

		стация кадров и ее процедура. 4.5. Планирование деловой карьеры. Работа с кадровым резервом. Перемещения персонала в гостинице. 4.6. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала гостиницы. Структура затрат на персонал. Анализ и планирование затрат на персонал. Методы определения эффективности затрат на персонал гостиничного предприятия. 4.7. Профессиональная и организационная адаптация персонала в гостинице. Введение в должность и его формы. Оценка результатов адаптации. 4.8. Оценка эффективности управления персоналом гостиничного предприятия.
5	Стимулирование труда работников гостиничного комплекса	5.1. Мотивы человеческой деятельности. Современные теории мотивации. 5.2. Концепции стимулирования. Материальное и нематериальное стимулирование персонала гостиничного комплекса.
6	Конфликты в коллективе гостиничного предприятия.	6.1. Коммуникации и отношения в гостиничном предприятии. Организационный конфликт. Целевая структура конфликтного поведения. 6.2. Системно-ситуационный анализ конфликта. Динамика конфликта. Управление организационным конфликтом. Оценка эффективности. 6.3 Трудовой спор. 6.3.1. Причины трудовых споров. Понятие трудового спора. Цели разрешения трудового спора. Виды трудовых споров. 6.3.2. Индивидуальный трудовой спор (ИТС). Порядок разрешения ИТС 6.3.3. Коллективный трудовой спор (КТС) и порядок его разрешения Основные понятия ТК РФ о КТС и регулирующие его статьи. Специальные государственные органы разрешения КТС. Федеральная инспекция труда. Трудовой арбитраж.

Содержание практических занятий

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Концепции, модели и принципы управления персоналом гостиничного комплекса	Практическая работа: Анализ структуры затрат на персонал в контексте развития предприятия Практическая работа: Вовлечение персонала в управление организацией Практическая работа: Анализ организационной культуры предприятия
2.	Персонал гостиничного пред-	Практическая работа: Анализ кадровой политики предприятия «Русь»

	приятия как объект управления	
3.	Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса	Практическая работа: Документационное обеспечение деятельности по управлению персоналом организации Практическая работа: Обязательные и дополнительные документы по персоналу организации.
4.	Система работы с персоналом и кадровые технологии в гостиничной индустрии	Тема: Обеспечение потребности организации в персонале. Набор и отбор кандидатов на рабочее место и затраты на выполнение работ. Должностная инструкция Практическая работа: Обеспечение замещения вакантной должности и подготовка должностной инструкции для сотрудника гостиничного комплекса Тема: Оценка качества персонала Практическая работа: Построение модели ключевых компетенций сотрудников компании Практическая работа: Профессиональные компетенции руководящих кадров и их оценка Тема: Управление адаптацией персонала. Практическая работа: Анализ и оценка программ адаптации работника. Примеры программ адаптации сотрудников. Практическая работа: Разработка программ адаптации работника Практическая работа: Управление адаптацией начальника отдела кадров предприятия Тема Управление карьерой Практическая работа: Обеспечение карьерных перемещений Тема: Обучение персонала Практическая работа: Профессиональное обучение нового сотрудника в период адаптации.
5.	Стимулирование труда работников гостиничного комплекса	Практическая работа: Разработка стимулирующего комплекса для работников организации. Практическая работа: Оптимизация бизнес-процессов организации мотивацией развития сотрудников
6.	Конфликты в коллективе гостиничного предприятия.	Практическая работа: Непосредственное поведение и провокации в конфликте. Конфликтогены и синтоны. Практическая работа: Анализ продуктивности управленческой коммуникации. Организационный конфликт. Практическая работа: Системно-ситуационная модель в анализе организационного конфликта. Динамика конфликта. Эскалация конфликта. Управление конфликтом.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы
Текущая учебная работа ОФО, ЗФО 7 семестр				
Текущая учебная работа в семестре (выполнение самостоятельных конспектов, контрольной работы и теста)	80 (100% /баллов приведенной шкалы)	Конспекты тем, выносимых на самостоятельное изучение- 5 тем (рукописные).	**2 балла** за частичное раскрытие темы **3 балла** за более полное раскрытие темы **4 балла** за полное раскрытие темы	10-20
		Контрольная работа по темам - 6 заданий	**За одно задание от 4 до 8:** **4 балла** (выполнено частично с ошибками) **6 баллов** (выполнено с недочетами) **8 баллов** (выполнено полностью верно)	24-48
		Итоговый тест по темам (25 вопросов)	**15-19 балла** (51 - 65% правильных ответов) **20-25 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **26-30 баллов** (85 - 100% правильных ответов)	17-30
			итого	51-98
Промежуточная аттестация (зачет)	**20** (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	**5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 - 10
		Решение задачи 1.	**4 балла** (пороговое значение) **8 баллов** (максимальное значение)	4-8
		Решение задачи 2.	**6 баллов** (пороговое значение) **12 баллов** (максимальное значение)	6–12
			Итого	15-30
				51-100
Текущая учебная работа ОФО, ЗФО 8 семестр				
Текущая учебная работа в семестре (выполнение самостоятельных конспектов, контрольной работы и теста)	60 (100% /баллов приведенной шкалы)	Конспекты тем, выносимых на самостоятельное изучение- 5 тем (рукописные).	**2 балла** за частичное раскрытие темы **3 балла** за более полное раскрытие темы **5 балла** за полное раскрытие темы	10-25
		Контрольная работа по курсу - 6 заданий	**За одно задание от 4 до 8:** **4 балла** (выполнено частично с ошибками) **6 баллов** (выполнено с недочетами) **8 баллов** (выполнено полностью верно)	24-48
		Итоговый тест (30 вопросов)	**17-19 балла** (51 - 65% правильных ответов) **20-25 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **26-30 баллов** (85 - 100% правильных ответов)	17-30
			Итого по текущей работе в семестре	**51 - 100**
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (экзамен)	**40** (100% /баллов приве-	Вопрос 1.	**5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 - 10
		Вопрос 2.	**5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 – 10

	денной шкалы)	Решение задачи 1.	**4 балла** (пороговое значение) **8 баллов** (максимальное значение)	4-8
		Решение задачи 2.	**6 баллов** (пороговое значение) **12 баллов** (максимальное значение)	6–12
Итого по промежуточной аттестации (экзамен)				20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации б.				51 – 100

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	**Уровень усвоения дисциплины и компетенций**	**Итоговая оценка**	**Оценка по 100-балльной шкале**
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	неудовлетворительно	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	удовлетворительно	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	хорошо	66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	отлично	86-100

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/447423 (дата обращения: 21.01.2020).
2. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/406091 (дата обращения: 21.01.2020).

Дополнительная литература

1. Мельникова И.Ю. Управление персоналом: Учебное пособие / И.Ю. Мельникова; НФИ КемГУ. - Новокузнецк, 2009. – 283с. – Текст: непосредственный.
2. Стачева Е. М. Управление персоналом: практ. в интерактивной форме / Е. М. Стачева; НФИ КемГУ. – Новокузнецк, 2011. – 206 с. – Текст: непосредственный.
3. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. — СПб.: Питер, 2009. — 304 с.: ил. — (Серия «Учебное пособие»)
4. Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом, СпБ.: Питер, 2000. – 416 с.
5. Управление персоналом организации: учеб. пособие / ред.: А. Я. Кибанов, Л. В. Ивановская. - 2-е изд., стер. - М. : Экзамен, 2008. - 350 с. : ил. - (Учебник для вузов) Гриф УМО
6. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2009. – 784 с.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
615 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа. - текущего контроля и промежуточной аттестации. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *стационарное* - компьютер, экран, проектор, акустическая система (колонки). **Используемое программное обеспечение:** UbuntuLinux (свободно распространяемое ПО),LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

733 Класс деловых игр. Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций. **Специализированная (учебная) мебель:** круглый стол, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *переносное* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
508 Лаборатория информационно-коммуникационных технологий в гостиничной деятельности. Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - курсового проектирования (выполнения курсовых работ). **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *стационарное* - компьютер преподавателя, проектор, экран. **Лабораторное оборудование:** *стационарное* – компьютеры для обучающихся (18 шт.). **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), Консультант Плюс (отечественное ПО, договор об инфо поддержке 1.04.2007), Эделинк «Эдельвейс» (отечественное ПО, коробочная учебная версия). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. База открытых данных Минтруда России - https://rosmintrud.ru/opendata
2. База данных «Информирование граждан и работодателей о положении на рынке труда» Минтруда РФ - https://rosmintrud.ru/ministry/programms/inform
3. HR-Life.ru - специализированный ресурс для менеджеров по персоналу и руководителей - http://www.hr-life.ru/
4. Справочная правовая система «Консультант Плюс»

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Примерные темы эссе, рефератов

1.Что понимается под структурой управления организацией в индустрии гостеприимства, какие ее

разновидности вам известны.
2. Интеграционные системы в управлении организациями в индустрии гостеприимства.
3. Что такое планирование инноваций и каковы его функции и принципы?
4. Какую роль выполняет миссия организации в индустрии гостеприимства? Какая связь существует между миссией и общей целью организации в индустрии гостеприимства?
5. На основании чего составляется перечень служебных обязанностей работников на предприятиях в индустрии гостеприимства?
6. Какие функции управления выполняет служба управления персоналом, ее задачи?
7. В чем особенности каждой из трех моделей государственного управления в индустрии гостеприимства за рубежом?
8. Планирование и прогнозирование в управлении персоналом.
9. Какое влияние оказывает мотивация персонала к труду на качество обслуживания в индустрии гостеприимства?
10.Концепция маркетинга в индустрии гостеприимства.
11.Планирование и прогнозирование в управлении.
12. Дайте определение понятия «функция управления».
13. Дайте характеристику основных видов структур иерархического и органического типа, управленческой деятельности в индустрии гостеприимства.
14. Какие существуют неправительственные общественные объединения в России, действующие в индустрии гостеприимства, каковы их задачи.
15. Формы управления в индустрии гостеприимства.
16. Показатели эффективности научно-технической деятельности.
17. С какой целью в индустрии гостеприимства разрабатываются стандарты обслуживания? Как они влияют на эффективность управления персоналом?
18. Назовите шесть основных подсистем работы организации с персоналом.
19. Назовите основные должности работников в индустрии гостеприимства. Определите должностные обязанности.
20. Дайте определение понятия «развитие персонала». На каких четырех факторах оно основано?
21. Назовите возможные методы информирования сотрудников в организации в индустрии гостеприимства. Их значимость в управлении персоналом?
22. Какие виды связей существуют между элементами структуры управления.

Примеры тем письменных работ

1. Системные концепции управления .
2. Управление качеством сервиса.
3. Организация инновационной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Управление изменениями как фактор внедрения инновационных процессов.
5. Миссия и цели организации.
6. Особенности управления маркетингом в индустрии гостеприимства.
7. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства.
8. Управленческая структура гостиничного предприятия.
9. Организационная структура службы управления персоналом.
10. Роль государства в управлении индустрией гостеприимства.

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 10 - Примерные вопросы к зачету (7 семестр)

Разделы, темы	Вопросы зачета
Концепции, модели и принципы управления персоналом гости-	1. Управление персоналом в системе современного менеджмента. 2. Парадигмы управления персоналом и типы организационных культур в системе кадрового менеджмента.

ничного комплекса	3. Кадровый менеджмент как профессиональная деятельность. 4. Установки и модели поведения менеджера по персоналу. 5. Участие работников в управлении организацией. Формы занятости работника и работа по контракту в гостиничном комплексе.
Персонал гостиничного предприятия как объект управления	6. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации 7. Персонал как объект управления. 8. Система показателей и характеристик персонала гостиничного комплекса. 9. Система управления персоналом гостиницы. 10. Факторы, определяющие особенности системы управления персоналом гостиничного предприятия в практике. 11. Экономическая эффективность управления персоналом. 12. Статистические показатели эффективности вложений в персонал.
Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса	13. Понятие «кадровая политика». Принципы управления персоналом. 14. Кадровая политика, ее виды: пассивная, реактивная, превентивная и активная, открытая и закрытая. Планирование кадровой политики на гостиничном предприятии. 15. Информационное обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса. 16. Техническое обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса. 17. Документационное обеспечение деятельности по управлению персоналом гостиничного комплекса. 18. Кадровый учет, его назначение, государственная регламентация и средства обеспечения в организации. 19. Основы нормирования труда: цели и задачи нормирования труда, направления и особенности. 20. Рабочее место и его описание как основание нормирования труда в организации. 21. Нормирование труда. Способы изучения и нормирования труда. Рабочее время. Классификация затрат рабочего времени и ее назначение.
Система работы с персоналом и кадровые технологии в гостиничной индустрии	22. Система управления персоналом гостиничного предприятия. Факторы, определяющие особенности системы управления персоналом организации в практике. 23. Кадровая политика организации, ее назначение и содержание. Построение кадровой политики в практике. 24. Социальная политика и корпоративная культура как компоненты кадровой политики. 25. Кадровое планирование, назначение, основные направления. Формы и средства организации кадрового планирования. 26. Определение потребности в персонале, сущность, направления и методы оценки. 27. Набор и отбор персонала гостиничного предприятия. Назначение, порядок организации, расчет стоимости. Кадровые агентства. Использование кадровых агентств в наборе персонала. 28. Профессиональная и организационная адаптация персонала, цели, направления работы и особенности управления. Программы адаптации. Оценка результатов адаптации. 29. Деловая оценка персонала: сущность, виды и назначение

	оценки качества персонала, основания и показатели оценки персонала. 30. Аттестация персонала гостиничного предприятия: сущность, назначение в управлении персоналом, основания и показатели аттестационной оценки персонала. 31. Обучение персонала гостиничного предприятия, назначение, виды (подготовка, переподготовка и повышение квалификации), формы организации. 32. Карьера работника, ее сущность и виды, роль и место в организации. Управление карьерой работников в гостинице, цели и средства организации. 33. Особенности управления персоналом гостиничного предприятия.
Стимулирование труда работников гостиничного комплекса	34. Мотивация в трудовой деятельности. 35. Типы работников и типологии мотивов к труду. 36. Концепции стимулирования работников. 37. Материальное и нематериальное стимулирование в гостиничном предприятии и особенности применения на практике.
Конфликты в коллективе гостиничного предприятия.	38. Конфликты в коллективе. Межличностный, межгрупповой, организационный конфликты. 39. Понятие организационного конфликта. 40. Источники организационных конфликтов. 41. Функции организационного конфликта. 42. Динамика конфликта. 43. Способы разрешения конфликтных ситуаций в гостиничном комплексе.

Типовые вопросы к экзамену:

1.Функции и значение управления персоналом гостиничного предприятия.

2. Планирование потребности в персонале гостиничного комплекса. Анализ работ.

3. Факторы, влияющие на потребность в персонале. Система оценки персонала гостиничного комплекса.

4. Прогнозирование потребности в персонале гостиницы. Виды потребностей. Брутто- и нетто-потребность в персонале.

5. Планирование расстановки кадров гостиничного комплекса.

6. Привлечение персонала гостиничного предприятия.

7. Обучение и развитие персонала гостиничного комплекса. Цели. Задачи. Программа.

8. Вознаграждение персонала гостиницы. Система вознаграждения.

9. Основные типы системы оплаты труда. Выбор системы оплаты труда.

10. Оценка деятельности персонала гостиницы. Задачи.

11. Японская модель управления персоналом.

12. Антикризисное управление персоналом гостиницы.

13. Участие персонала в управлении гостиничным предприятием.

14. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса. Классификация мотивов.

15. Теории мотивации.

16. Кадровый резерв.

17. Деловая карьера. Продвижение по службе.

18. Мотивация и стимулирование персонала гостиницы.

19. Профориентация и трудовая адаптация персонала гостиницы.

20. Государственная система управления трудовыми ресурсами.

21. Организационное проектирование системы управления персоналом гостиницы.

22. Оценка социальной и экономической эффективности проектов совершенствования системы процессов управления персоналом гостиницы.

23. Оценка результатов труда персонала гостиничного комплекса. Оценка затрат на персонал.

24. Условия труда персонала гостиницы. Режим труда. Дисциплина труда.

25. Кадровое, информационное, техническое, нормативно-правовое, методическое и делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом гостиничного комплекса.

Примерные темы курсовых работ

1. Функции и методы управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
2. Сравнительная характеристика методов управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
3. Служба управления персоналом в современной организации: роль, статус, задачи, функции (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
4. Система управления персоналом: среда, элементы, отношения (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства)
5. Роль социально-психологических методов в управлении персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
6. Социально-психологический климат коллектива – задача деятельности руководителя (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
7. Социально-психологические аспекты развития персонала в современной организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
8. Организационная культура как фактор эффективной деятельности организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
9. Корпоративная культура: методы ее формирования и развития в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
10. Социальная среда организации как объект управления (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
11. Кадровая политика организации: цели, задачи, направления, особенности формирования и осуществления (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
12. Кадровый потенциал организации: виды, структура, содержание, использование (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
13. Принципы формирования и развития системы управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
14. Движение персонала в организации: виды, формы, характеристики, управление (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
15. Социальная ответственность организации в условиях рыночной экономики (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
16. Мотивация и стимулирования персонала (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
17. Основные мотивационные модели и их применение на практике (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
18. Принципы построения мотивационной системы в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
19. Совершенствование системы мотивации персонала в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
20. Роль профессиональных коммуникаций в формировании эффективной деятельности сотрудников (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
21. Управление безопасностью труда в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
22. Современные формы оплаты труда на предприятиях (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

23. Организационные методы управления стрессами (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

24. Современные коммуникативные технологии в управлении персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

25. Высвобождение персонала как инструмент стратегического управления организацией (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

26. Бюджетирование и бизнес-планирование кадровых служб (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

27. Особенности разрешения конфликтов в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

28. Деятельность руководителя в разрешении конфликтов (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

29. Роль службы управления персоналом в управлении конфликтов (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

30. Персонал как объект и важнейший ресурс управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

31. Коммуникационные процессы в управлении персоналом организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

32. Планирование в управлении персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

33. Набор персонала: сущность, источники, методы (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

34. Отбор как современная технология формирования персонала организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

35. Аттестация персонала: понятие, методы, проблемы (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

36. Аттестация персонала: проблемы деловой оценки (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

37. Адаптация как современная кадровая технология (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

38. Проблемы адаптации персонала организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

39. Контроль в управлении персоналом организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

40. Управление карьерой в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

41. Стили и методы руководства (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

42. Оценка управленческой деятельности руководителя (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.В.03 «Управление персоналом гостиничного комплекса» составлена в соответствии с ФГОС-3++ ВО и утверждена в комплекте с ОПОП направления **43.03.03 Гостиничное дело.**

Составитель: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления