

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 03.12.2024 20:05:34  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

«Гостиничное дело»  
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.04 «Управление персоналом в индустрии гостеприимства»  
43.03.03 Гостиничное дело  
(код, наименование направления подготовки)

Очная/заочная  
(формы обучения)

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата  
«Гостиничное дело»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**Б1.В.04** «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.  
В новой редакции Протокол от «19» августа 2024 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
  - 7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация
  - 7.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 7.5. Интернет-ресурсы
  - 7.6. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.04 «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.6	Способен эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-3.6	<b>на уровне знаний:</b> теоретические основы системы управления персоналом в гостиничном предприятии; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность службы управления персоналом; основы планирования количественной и качественной потребности в кадрах; организацию эффективного использования персонала; особенности и виды кадровой политики в гостинице; профессиональные стандарты и требования к должности, методы адаптации и обучения персонала, мотивацию и стимулирование, планирование карьеры и формирование кадрового резерва; современные понятия и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук; методологию оценок социально-экономического развития; индикаторы социально-экономического развития; мировой опыт проведения социально-экономических исследований в сфере услуг, в том числе гостиничной деятельности; методики изучения гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; типологии потребителей; основные подходы к оценке гендерных и других различий потребителей гостиничного продукта; положения международного сотрудничества в гостиничной деятельности; основные подходы к оценке гендерных и других различий потребителей гостиничного продукта; основы правового обеспечения гостиничной деятельности в Российской Федерации; порядок государственного регулирования предпринимательства; нормативные и правовые основы лицензирования, стандартизации, подтверждения соответствия и охраны окружающей среды; содержание финансово-правовой, налоговой и аудиторской деятельности, особенности обязательных отношений в гостиничной деятельности; порядок регулирования трудовых правоотношений и судебной защиты законных интересов хозяйствующих субъектов гостиничной индустрии; положения

	<p>международного сотрудничества в гостиничной деятельности; тенденции и перспективы развития современного информационного общества; научно-практические основы информатизации; базовые информационные технологии, применяемые в науке и образовании; методологию сбора, обработки и анализа информации в рамках исследуемых научно-практических и методических проблем в гостиничной деятельности, способы и методы представления результатов исследований.</p> <p><b>на уровне умений:</b> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность по управлению персоналом; анализировать текучесть кадров в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию адаптации и обучения персонала; применять современные кадровые технологии; организовывать, регламентировать и контролировать процессы формирования, использования и развития кадрового потенциала гостиничного предприятия; проводить исследования в области социально-экономического развития и экономики гостиничного дела; осуществлять выбор исследовательского инструментария (методик, техник, процедур) и применять его в конкретных ситуациях; анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований; содержание финансово-правовой, налоговой и аудиторской деятельности, особенности обязательных отношений в гостиничной деятельности; порядок регулирования трудовых правоотношений и судебной защиты законных интересов хозяйствующих субъектов гостиничной индустрии; положения международного сотрудничества в гостиничной деятельности; тенденции и перспективы развития современного информационного общества; научно-практические основы информатизации; базовые информационные технологии, применяемые в науке и образовании; методологию сбора, обработки и анализа информации в рамках исследуемых научно-практических и методических проблем в гостиничной деятельности, способы и методы представления результатов исследований.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> навыками: навыками организации системы управления персоналом в гостиницах и средствах размещения, соответствующей стратегии развития гостиничного предприятия; основами правовых норм в гостиничной деятельности, подготовки документов для регистрации, лицензирования, подтверждения соответствия, работы с потребителями (клиентами), отечественными и зарубежными партнерами, приемами формирования трудовых и налоговых взаимоотношений, способами защиты законных интересов субъектов гостиничной деятельности; приемами и методами решения общих и специальных задач с применением компьютерных технологий в научной, методической и практической деятельности; осуществлять выбор исследовательского инструментария (методик, техник, процедур) и применять его в конкретных ситуациях; анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований; применять законодательные и нормативно-правовые акты в гостиничной деятельности, осуществлять правовое сопровождение предпринимательской деятельности, заключать гражданско-правовые договоры, на законной основе строить взаимоотношения с государственными органами, коммерческими организациями, партнерами и потребителями (клиентами), формировать правовые отношения в трудовом коллективе; разрешать хозяйственно-экономические споры, защищать законные интересы участников правоотношений гостиничной деятельности; определять круг источников</p>
--	--

		информации, группировать и систематизировать информацию с помощью компьютерных технологий.
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на очной и заочной форме обучения.

### *Очная форма обучения*

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>64/48</b> <b>2/1,5 ч. консультация</b>
Лекции	28/21
Практические занятия	36/27
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>42/31,5</b>
<b>Контроль</b>	<b>36/27</b>
Виды текущего контроля	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат), СР – самостоятельная работа, Т – тест
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Экзамен – 7 семестр

### *Заочная форма обучения*

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>16/12</b> <b>2/1,5 ч. консультация</b>
Лекции	4/3
Практические занятия	12/9
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>117/87,75</b>
<b>Контроль</b>	<b>9/6,75</b>
Виды текущего контроля	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат), СР – самостоятельная работа, Т – тест
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Экзамен - 8 семестр

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.04 «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целью дисциплины «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» является формирование у студентов представления об управлении персоналом, знаний, умений и навыков формирования эффективной системы управления персоналом, обеспечивающей конкурентоспособность гостиничного предприятия в долгосрочной перспективе.

Ее задачами являются: – формирование теоретических знаний о планировании количественной и качественной потребности в персонале; – получение прикладных знаний в

области организации службы управления персоналом гостиницы; – изучение методов формирования, использования и развития кадрового потенциала гостиничного предприятия.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Информационные технологии и системы в сфере гостеприимства, Технологии гостиничной деятельности.

Дисциплина читается на 4 курсе в 7 семестре по очной форме обучения и в 8 семестре на 4 курсе по заочной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Тема 1	Стратегия управления человеческими ресурсами	17	4		6	7	УО, СР, Э (Д,Р)
Тема 2	Методика формирования кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства	17	4		6	7	УО, Э (Д,Р)
Тема 3	Служба управления персоналом гостиничного предприятия	18	5		6	7	УО, Э (Д,Р)
Тема 4	Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия	18	5		6	7	УО, Э (Д,Р)
Тема 5	Стратегия развития кадрового потенциала гостиничного предприятия	18	5		6	7	УО, Э (Д,Р)
Тема 6	Корпоративная культура	18	5		6	7	УО, Э (Д,Р), Т
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация – 2 / 1,5				экзамен
<b>Всего (академ. /астроном. часов):</b>		<b>144/108</b>	<b>28/21</b>		<b>36/27</b>	<b>42/31,5</b>	

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости* *, промежуточн й аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Тема 1	Стратегия управления человеческими ресурсами		2		2	18	УО, СР, Э (Д,Р)
Тема 2	Методика формирования кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства		2		2	19	УО, Э (Д,Р)
Тема 3	Служба управления персоналом гостиничного предприятия				2	20	УО, Э (Д,Р)
Тема 4	Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия				2	20	УО, Э (Д,Р)
Тема 5	Стратегия развития кадрового потенциала гостиничного предприятия				2	20	УО, Э (Д,Р)
Тема 6	Корпоративная культура				2	20	УО, Э (Д,Р), Т
Промежуточная аттестация		9/6,75	Консультация – 2 / 1,5				Экзамен
<b>Всего (академ. /астроном. часов):</b>		<b>144/108</b>	<b>4/3</b>		<b>12/9</b>	<b>117/87,75</b>	

#### Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

\*\* УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат), СР – самостоятельная работа, Т – тест

### 3.2. Содержание дисциплины

<sup>1</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>2</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>3</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)



### **Тема 1. Стратегия управления человеческими ресурсами**

Взаимосвязь стратегия гостиничного предприятия и кадровой политики. Кадровые стратегии на разных стадиях жизненного цикла гостиничного предприятия.

### **Тема 2. Методика формирования кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства**

Место и роль кадровой политики в управлении предприятием. Виды кадровой политики. Методика формирования эффективной кадровой политики предприятия. Оценка эффективности кадровой политики.

### **Тема 3. Служба управления персоналом гостиничного предприятия**

Разрабатывать структуру службы персонала, положение и должностные инструкции, формировать эффективную службу персонала, вести отбор и учет кадров, планировать социальную политику, а также обеспечивать обучение и развитие персонала.

### **Тема 4. Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия**

Маркетинг персонала. Планирование качественной и количественной потребности в кадрах. Определение потребности в найме. Поиск персонала. Набор, отбор, найм. Адаптация персонала.

### **Тема 5. Стратегия развития кадрового потенциала гостиничного предприятия**

Обучение персонала. Планирование карьеры. Кадровый резерв. Повышение квалификации и профессиональная переподготовка. Ротация. Коучинг. Делегирование полномочий. Самообучающаяся организация. Корпоративные университеты.

### **Тема 6. Корпоративная культура**

Корпоративная культура и ее роль в организациях индустрии туризма Корпоративный кодекс как основа корпоративной культуры организации Виды корпоративных кодексов Основные ценности организаций индустрии туризма Методы формирования и поддержания корпоративной культуры в организациях индустрии туризма Уровни корпоративной культуры организации.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

4.1.В ходе реализации дисциплины Б1.В.04 «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1	Стратегия управления человеческими ресурсами	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат), СР – самостоятельная работа
Тема 2	Методика формирования кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат)
Тема 3	Служба управления персоналом гостиничного предприятия	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат)
Тема 4	Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат)
Тема 5	Стратегия развития кадрового потенциала гостиничного предприятия	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат)
Тема 6	Корпоративная культура	УО – устный опрос, Э (Д,Р) – эссе (доклад или реферат), Т – тест

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

## 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

### Тема 1. Стратегия управления человеческими ресурсами.

#### Вопросы для самопроверки:

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Какие факторы повлияли на эволюцию кадрового менеджмента?
2. Основные этапы развития управления персоналом.
3. Сущность технократического подхода к использованию трудовых ресурсов.
4. Отличия подходов «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами».
5. Какие методы управления персоналом построения системы управления персоналом вы знаете?

#### Задания для самостоятельной работы:

1. Стратегия управления персоналом, или кадровая стратегия, вырабатывает:
  - а) методы, обеспечивающие экономически эффективное достижение стратегических целей;
  - б) реализация стратегических целей, повышение заинтересованности всех работников предприятия к реализации стратегии развития компании и эффективном достижении этих целей.
2. Должна ли кадровая стратегия гостиницы включать:
  - а) исследование конкурентных преимуществ в кадровой политике; б) исследования рынка труда;
  - в) формирования кадрового потенциала фирмы;
  - г) распределения имеющихся кадров предприятия или привлекаемых дополнительно человеческих ресурсов;
  - д) взаимодействия с рынками факторов производства, ценных бумаг, валютными рынками;
  - е) формирования эффективной кадровой политики;
  - ж) своевременное определение качественной и количественной потребности в кадрах с учетом развития.
3. Соответствуют ли следующие виды стратегического управления предложенным методам И. Ансоффом и используемым в зависимости от степени нестабильности внешней среды:
  - а) управление на основе экстраполяции (долгосрочное планирование), применяющееся в условиях сравнительно невысокой степени нестабильности; б) управление на основе предвидения изменений (стратегическое планирование, выбор стратегических позиций), применяющееся при средних значениях степени нестабильности;
  - в) управление на основе гибких экспертных решений (ранжирование стратегических задач; управление «по слабым сигналам»);

г) управление в условиях стратегических неожиданностей), применяющихся для условий существенной нестабильности внешней среды.

4. Являются ли особенностями экономической стратегии и отличающими ее от краткосрочного (текущего) управления фирмой следующие:

а) процесс выработки экономической стратегии не завершается каким-либо немедленным действием;

б) в ходе формирования экономической стратегии нельзя предвидеть все возможности, которые возникнут при составлении конкретного стратегического проекта, что приводит к росту неопределенности всех типов;

в) существенное усиление роли обратной связи при выработке экономической стратегии;

г) на уровне стратегического планирования в отличие от планирования на тактическом уровне весьма трудно определить абсолютные показатели полезности тех или иных стратегических решений.

5. Входят ли в предложенную классификация Г. Минцбергом следующие школы стратегий:

а) прескриптивные; б) дескриптивные;

в) школы конфигурации.

### **Тематика рефератов, докладов, эссе**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. В чем новизна современных кадровых технологий?

2. Могут ли принципы маркетинга быть использованы в кадровой политике?

3. Особенности стратегического управления персоналом в индустрии гостеприимства?

4. Должны ли быть использованы принципы партисипативного управления в новых экономических условиях

5. Особенности нормативно-правового обеспечения системы управления персоналом современной организации.

## **Тема 2. Методика формирования кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства**

### **Вопросы для самопроверки:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Сформулируйте понятие кадровой политики и изложите её цели и задачи.

2. Место и роль кадровой политики в стратегическом управлении предприятием.

3. Охарактеризуйте направления кадровой политики по реализации стратегии развития предприятия.

4. Объясните модель взаимосвязи экономической стратегии с кадровой политикой предприятия.

5. Охарактеризуйте кадровые стратегии на разных этапах жизненного цикла организации.

### **Тематика рефератов, докладов, эссе**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Сущность и понятие и основная цель кадровой политики
2. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития организации.
3. Какие виды кадровой политики вы знаете?
4. Охарактеризуйте кадровые стратегии с учетом стадий развития жизненного цикла организации.
5. Перечислите этапы проектирования кадровой политики.
6. Какую роль играет кадровая политика в развитии организации.

### **Тема 3. Служба управления персоналом гостиничного предприятия**

#### **Вопросы для самопроверки:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Какие направления работы осуществляет служба управления персоналом?
2. Какие традиционные и инновационные функции службы персонала вы знаете?
3. В чем заключается взаимосвязь функций службы персонала и ее организационной структуры?
4. Порядок создания службы персонала в гостинице.
5. Какие новые функции возложены на менеджеров по персоналу

### **Тематика рефератов, докладов, эссе**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. В чём заключается формирование службы управления персоналом.
2. Дайте характеристику новым должностям в структуре службы персонала.
3. Какие факторы сдерживают перестройку работы кадровых служб в современных условиях?
4. Почему необходимо повышать профессионализм сотрудников службы персонала?
5. Объясните необходимость специализации внутри департамента по управлению персоналом.

### **Тема 4. Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия**

#### **Вопросы для самопроверки:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. В чем сущность кадрового планирования?
2. Перечислите цели и задачи кадрового планирования.
3. Объясните какие целевые группы выделяют при сегментировании труда?
4. Охарактеризуйте основные функции маркетинга персонала.
5. Охарактеризуйте понятие кадровый потенциал и трудовой потенциал работника.

**Тематика рефератов, докладов, эссе:**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Набор персонала: понятие, источники.
2. В чём заключается процесс приема на работу?
3. Дайте структуру кадрового потенциала предприятия ИГ.
4. Понятие, стадии и методы отбора персонала.
5. Традиционные и нетрадиционные методы оценки персонала.

**Тема 5. Стратегия развития кадрового потенциала гостиничного предприятия****Вопросы для самопроверки:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Охарактеризуйте основные направления развития кадрового потенциала.
2. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы адаптации персонала на предприятия
3. Каковы требования к профессиональной подготовке работников гостиничного предприятия?
4. Какие задачи и цели стоят перед службой персонала в области подготовки, повышения квалификации кадров?
5. Основные этапы построения внутрифирменного обучения персонала.

**Тематика рефератов, докладов, эссе:**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Объясните стратегию экономического роста через слияние предприятий.
2. Объясните стратегию экономического роста через выкуп предприятия с подзаемом.
3. Объясните понятие, цели и суть бизнес-реинжиниринга.
4. Перечислите и охарактеризуйте этапы оптимизации бизнес-процессов.
5. Охарактеризуйте систему мер, направленную на максимальное приближение реальной стоимости предприятия к идеальной.

**Тема 6. Корпоративная культура****Вопросы для самопроверки и рефератов:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Какова цель формирования корпоративной культуры на предприятии.
2. Перечислите этапы и стадии формирования корпоративной культуры предприятия.
3. Объясните затратный метод оценки стоимости предприятия.
4. Объясните доходный метод оценки стоимости предприятия.
5. Объясните сравнительный метод оценки стоимости предприятия.

### Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Охарактеризуйте корпоративную культуру: западную модель, восточную модель и модель российского бизнеса.
2. Охарактеризуйте корпоративную культуру гостиниц сети: Марриотт, Ритц, Лоте.
3. Охарактеризуйте методы оценки эффективности корпоративной культуры.

### Примеры тестов для контроля знаний

*Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.*

1. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом. Выбрать и указать только одну группу задач управления персоналом:
  - а - использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;
  - б - контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;
  - в - планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;
  - г - найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.
  
2. . Основными функциями подсистемы развития персонала являются (при необходимости указать несколько):
  - а - разработка стратегии управления персоналом; б - работа с кадровым резервом;
  - в - переподготовка и повышение квалификации работников; г - планирование и контроль деловой карьеры;
  - д - планирование и прогнозирование персонала; е - организация трудовых отношений.
  
3. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации (при необходимости указать несколько):
  - а - административные; б - экономические;
  - в - статистические;
  - г - социально-психологические; д - стимулирования.
  
4. Трудовой потенциал - это:
  - а - это часть населения, обладающая физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике; б - это совокупность духовных и физических способностей человека, которые он использует всякий раз когда создает потребительные стоимости; в - способность персонала организации при наличии у него определенных качественных характеристик и соответствующих социально-экономических, организационных условий достигать определенный конечный результат.
  
5. Формой частичной занятости персонала являются следующие (при необходимости указать несколько):
  - а - скользящий график; б - переменный день;

- в - очень гибкий график;
- г - деление рабочего места; д - разделение работы;
- е - временный частичный найм; ж - частичная ставка;
- з - надомничество;
- и - совместительство;
- к - гибкое размещение рабочего места.

6. К наименее достоверным тестам отбора кандидатов относятся:
- а - психологические тесты; б - проверка знаний;
  - в - проверка профессиональных навыков; г - графические тесты.

7. Наиболее достоверным методом оценки способностей кандидата выполнять работу, на которую он будет нанят, является:
- а - психологические тесты; б - проверка знаний;
  - в - проверка профессиональных навыков; г - графический тест.

8. Что представляет процесс набора персонала:
- а - создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность;
  - б - прием сотрудников на работу;
  - в - процесс селекции кандидатов, обладающих минимальными требованиями для занятия вакантной должности.

9. К преимуществам внутренних источников найма относят (выбрать правильные ответы):
- а - низкие затраты на адаптацию персонала;
  - б - появление новых идей, использование новых технологий; в - появление новых импульсов для развития;
  - г - повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом.

10. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе). При необходимости указать несколько:
- а - инструктаж; б - ротация;
  - в - ученичество и наставничество; г - лекция;
  - д - разбор конкретных ситуаций; е - деловые игры;
  - ж - самообучение; з – видеотренинг

Оценочные средства	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b>  полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов  Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов  Неверный ответ – 0 баллов</p>

		<p><b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение регламента (10-12 мин.);</li> <li>• характер источников (более трех источников, использование исторических документов, монографической и периодической литературы);</li> <li>• подача материала (презентация);</li> <li>• ответы на вопросы (владение материалом).</li> </ul>	Каждый критерий оценки доклада оценивается в 2,5 балла, максимум 10 баллов за доклад с презентацией. Допускается не более трех докладов в семестр (всего до 30 баллов)
Реферат	<ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность проблемы и темы</li> <li>• полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы</li> <li>• умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал</li> <li>• грамотность и культура изложения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• новизна проблемы max - 5 баллов</li> <li>• степень раскрытия сущности проблемы max - 5 баллов</li> <li>• обоснованность выбора источников max. – 5 баллов</li> <li>• соблюдение требований к оформлению. max - 2 баллов</li> </ul>
Эссе	<p>Содержание работы полностью соответствует теме;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения, умение делать выводы и обобщения;</li> <li>- стройное по композиции, логическое и последовательное изложение мыслей;</li> <li>- четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис;</li> <li>- написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию;</li> </ul>	<p>3 балла</p> <p>2 балла</p>



	<p>- фактические ошибки отсутствуют;</p> <p>- достигнуто смысловое единство текста, дополнительно использующегося материала.</p> <p>- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.</p> <p>Достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее;</p> <p>- обнаруживаются хорошие знания литературного материала, и других источников по теме сочинения и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения;</p> <p>- логическое и последовательное изложение текста работы;</p> <p>- четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе;</p> <p>- в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис;</p> <p>- написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию;</p> <p>- имеются единичные фактические неточности;</p> <p>- имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей;</p> <p>- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.</p> <p>Тема в основном раскрывается;</p> <p>- дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему;</p> <p>- допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала;</p>	<p>1 балл</p> <p>0 баллов</p>
--	--	-------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения;</li> <li>- материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей;</li> <li>- выводы не полностью соответствуют содержанию основной части.</li> </ul> <p>Тема не раскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений;</li> <li>- характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями;</li> <li>- выводы не вытекают из основной части;</li> <li>- многочисленные(60-100%) заимствования текста из других источников;</li> <li>- отличается наличием грубых речевых ошибок.</li> </ul>	
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	<p>Менее 60% – 0 баллов;</p> <p>61 - 75% – 16 баллов;</p> <p>76 - 90% – 18 баллов;</p> <p>91 - 100% – 20 баллов.</p>

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен проводится с применением метода (средства) устные ответы на вопросы билета и ситуационная задача.

При проведении экзамена возможно использование дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<p><b>УК-3.6:</b></p> <p>Способен эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации</p>	<p>Осуществляет продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах.</p> <p>Определяет и принимает необходимую для успешной реализации проекта роль в зависимости от</p>	<p>Умеет оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели.</p> <p>Успешно планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение разных идей и мнений.</p>

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
результатов работы команд	<p>профессиональной области реализации проекта.</p> <p>Выстраивает групповые и командные социально-психологические процессы.</p> <p>Реализует значимые социальные проекты (мероприятия).</p> <p>Планирует последовательность шагов и предвидит результаты (последствия) личных действий для достижения заданного результата.</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд.</p>	

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Типовые вопросы к экзамену

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Определение политики в области управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
2. Уникальность услуги предприятия индустрии гостеприимства и туризма, гостеприимство, внутреннее институциональное знание организации, управление знанием персонала в организации как один из способов повышения конкурентоспособности.
3. Система оперативного планирования работы с персоналом предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
4. Планирование потребности в персонале предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Маркетинг персонала.
5. Основные формы и методы набора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Источники набора персонала. Проблемы взаимодействия с кадровыми агентствами.
6. Процедура отбора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Роль линейных руководителей в отборе персонала.
7. Этапы отбора персонала предприятия индустрии туризма. Предварительный отбор, анализ резюме, собеседование, анкетирование, интервью.
8. Тестирование персонала предприятия индустрии туризма. Центры по оценке персонала.
9. Проблемы адаптации персонала предприятия индустрии туризма и место службы персонала в этом процессе.
10. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу предприятия индустрии туризма: нормативно-правовые акты, тенденции по приближению отечественных требований к мировому уровню.
11. Формализация квалификационных требований к персоналу предприятия индустрии туризма в стандартах обслуживания, должностных инструкциях и других

внутрифирменных документах.

12. Анализ и оценка результатов выполнения работы персонала предприятия индустрии туризма. Управление по целям.
13. Аттестация персонала предприятия индустрии туризма: подготовка, проведение, использование результатов.
14. Системы мотивации и оплаты труда персонала предприятия индустрии туризма. Категории персонала.
15. Групповые и индивидуальные формы поощрения персонала предприятия индустрии туризма. Опыт стимулирования персонала российскими и зарубежными предприятиями.
16. Программы развитие персонала предприятия индустрии туризма. Планирование карьеры.
17. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии туризма. Соотношение спроса и предложения в целом и по отдельным группам персонала.
18. Определение потребности в обучении персонала предприятия индустрии туризма. Разработка программ обучения, формы и методы обучения. Критерии выбора тренинговой компании.
19. Обучение без отрыва от производства на предприятия индустрии туризма. Коучинг, наставничество. Ротация кадров.
20. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии туризма в системе управления изменениями и развитием предприятия индустрии туризма. Постоянно обучающиеся организации.
21. Программы повышения лояльности персонала и их взаимосвязь с повышением приверженности гостя и прибыльности предприятия индустрии туризма.
22. Оптимизация социально-психологических отношений в трудовом коллективе предприятия индустрии туризма.
23. Социальная группа, трудовой коллектив, команда. Командообразование как способ повышения эффективности работы персонала предприятия индустрии туризма.
24. Высвобождение персонала предприятия индустрии туризма: политика и процедуры. Альтернативы увольнению.
25. Управление персоналом в условиях реорганизации предприятия индустрии туризма. Трудовые конфликты и методы их разрешения.
26. Аутсорсинг, аутстаффинг и лизинг персонала: сущность и целесообразность использования на предприятиях индустрии туризма.
27. Кросс-культурные особенности управления персоналом. Зарубежный менеджмент, зарубежные менеджеры на предприятиях индустрии туризма.
28. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии туризма.

### **Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену**

*Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.*

#### **Описание ситуации 1**

Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

#### **Постановка задачи**

Как вы поступите с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем?

1. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания.
2. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
3. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.
4. Попытаетесь вначале разобраться в том, не совершаете ли вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным (коллегой), а потом уже решите, как поступить.

## Описание ситуации 2

### Кейс по управлению персоналом «Требуя повышения»

Используйте для оценки социально-личностных компетенций претендентов на должность специалиста, ведущего специалиста или HR-менеджера. С помощью него вы определите: модель поведения человека, нацеленность на карьерный рост, готовность принимать ответственность; умение выполнять сложную работу, если требуют обстоятельства; исполнительность, управляемость, самокритичность.

**Ситуация** Вы несколько лет работаете в фирме в отделе обучения персонала. Обязанности однообразны, а вы не отвечаете за результат, так как совместно с другими специалистами выполняете работу по поручению менеджера отдела: получаете заказ на обучение, вносите его в базу планирования; подготавливаете список сотрудников на обучение, повышение квалификации по заявкам управляющих подразделений; вносите данные и передаете заявку руководителю.

Вы дошли до стадии, когда стало скучно. Вы не хотите увольняться, так как есть возможность отпрашиваться, а в коллективе хороший психологический климат. В последнее время чувствуете, что неудовлетворенность усиливается, вы хотите выполнять сложную работу, которая не зависит от других. Вы уверены, что менеджер мог бы предложить место повыше. В ответ на просьбу о повышении он сказал, что ответит через пару дней.

Через два дня руководитель предложил следующие условия: по результатам работы он не видит оснований для повышения, но предлагает в течение следующих месяцев выполнять функции ведущего специалиста; распоряжение о повышении сделают, если справитесь с работой; оплата не изменится, но если работа выполняется качественно и в срок, вы получите премию.

Вопросы и задания

1. Оцените предложение менеджера по каждому пункту.
2. Какие условия хотели бы изменить?
3. Предложите свой вариант решения.

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих</p>

		отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа; 1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета 0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.
	Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов	8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи 4-7 – стандартное решение задачи 1-3- задача решена с некоторыми неточностями 0-решение неверное или отсутствует

### ***Шкала оценивания***

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	A
86-95	отлично	B
71-85	хорошо	C
61-70	хорошо	D
51-60	удовлетворительно	E

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (A) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (B) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (C) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (E) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

#### **Оценка Критерии выставления оценки**

«Отлично» (5) – Оценка "отлично" предполагает, что студент выполнил задание в максимальном объеме. Ответы полные и правильные. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры (для нетестовых заданий).

#### **Методические материалы**

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

### **Методические рекомендации по устному вопросу**

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения



сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описаном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

### **Инструкция по выполнению тестового задания**

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовка способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

### **Краткие методические указания по написанию реферата**

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

### **Методические рекомендации по составлению доклада:**

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

### **Методические рекомендации по написанию эссе:**

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

### **Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:**

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра**

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

### **Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Что понимается под структурой управления организацией в индустрии туризма, какие ее разновидности вам известны.
2. Интеграционные системы в управлении организациями в индустрии туризма.
3. Что такое планирование инноваций и каковы его функции и принципы?
4. Какую роль выполняет миссия организации в индустрии туризма? Какая связь существует между миссией и общей целью организации в индустрии туризма?
5. На основании чего составляется перечень служебных обязанностей работников на предприятиях в индустрии туризма?
6. Какие функции управления выполняет служба управления персоналом, ее задачи?
7. В чем особенности каждой из трех моделей государственного управления в индустрии туризма за рубежом?
8. Планирование и прогнозирование в управлении персоналом.
9. Какое влияние оказывает мотивация персонала к труду на качество обслуживания в индустрии туризма?
10. Концепция маркетинга в индустрии туризма.
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 туризма.
14. Какие существуют неправительственные общественные объединения в России, действующие в индустрии гостеприимства, каковы их задачи.
15. Формы управления в индустрии туризма.
16. Показатели эффективности научно-технической деятельности.
17. С какой целью в индустрии туризма 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 туризма. 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 туризма. Их значимость в управлении персоналом?

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

### **7.1. Основная литература.**

1. Технологии обучения и развития персонала в организации : учебник / под ред. М.В. Полевой. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 256 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. - ISBN 978-5-16-105243-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/937514>
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>
3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451>

### **7.2. Дополнительная литература.**

1. Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. - Москва : Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 320 с. - ISBN 978-5-9558-0203-9 (Вузовский учебник). - ISBN 978-5-16-011055-4 (ИНФРА-М). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/357177>
2. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Т.В. Бедяева, А.С. Захаров; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 180 с. (Высшее образование: Магистратура). ISBN 978-5-16-006295-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/369965>
3. Василенко, С. В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. / С. В. Василенко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 105 с. — ISBN 978-5-394-01662-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/5971.html>
4. Демин, Данила Валерьевич. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : десять самых распространенных заблуждений / Данила Демин. - Электрон. дан. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 137 с. : ил. Загл. с экрана. - ISBN 978-5-9614-1147-8 : 0.00.
5. Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 с. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html>
6. Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 с. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html>
7. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие / С. Е. Елкин. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 236 с. — ISBN 978-5-4497-0202-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86681.html>
8. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101320-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/406091>
9. Козлов, В. В. Система управления персоналом предприятия / В. В. Козлов, Д. В. Бочаров. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 160 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18956.html>
10. Кустова, И. А. Управление персоналом в общественном питании : учебное пособие / И. А. Кустова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 107 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90965.html>
11. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40922.html>
12. Мелихов, Ю. Е. Управление персоналом. Портфель надежных технологий (2-е издание) : учебно-практическое пособие / Ю. Е. Мелихов, П. А. Малуев. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 193 с. — ISBN 978-5-394-01758-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57162.html>
13. Хазанова, Д. Л. Бизнес-ориентированное управление персоналом : учебное пособие / Д. Л. Хазанова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 101 с. — ISBN 978-5-8265-1725-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85953.html>

**Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе, Практикум, -М.:Издательство «Дашков и К», 2012
2. Баклыкова Е.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства, М.:РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2011
3. Лайко М.Ю., Никольская Е.Ю. Стратегическое управление человеческими ресурсами, РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2009
4. Лайко М.Ю., Никольская Е.Ю., Обучение персонала на предприятии индустрии гостеприимства, М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 2010.
5. Нигимова З.А., Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса,- Спб.: Питер, 2013
6. Никольская Е.Ю., Стратегии развития гостиничного комплекса в г. Москве, М.: МГИИТ, 2010
7. Попов Л.А., Никольская Е.Ю., Управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства в условиях кризиса, М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 2011
8. Скобкин С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / М. : Магистр, 2010.

### **7.3. Нормативные правовые документы.**

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов / Составитель: Ю. Волков – Ростов: Феникс, 2010.

### **7.4. Интернет-ресурсы.**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### ***Русскоязычные ресурсы***

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

#### ***Англоязычные ресурсы***

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

### **7.5. Иные источники.**

1. <http://www.kadrovik.ru/> - Национальный союз кадровиков.
2. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
3. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.
4. <http://www.unwto.org/index.php> - Всемирная туристская организация - WTOUN.
5. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов -

International Hotels & Restaurants Association.

**8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

**Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий**

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.