

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление персоналом гостиниц и ресторанов

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Гостиничная деятельность

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Гостиничного и ресторанного бизнеса

Кафедра-разработчик рабочей программы Гостиничного и ресторанного бизнеса

Год набора - 2019

Курс	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма проме- жуточного кон- троля (экз./зачет)
ЗФО								
5	108/3	6	6	-	92	+	-	Зачет (4)
5	108/3	4	4	-	91	+	-	Экзамен (9)
Итого:	216/6	10	10	-	183	+	-	Зачет, Экзамен (13)

Сочи 2020 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ (приказ от 08.06.2017 N 515) по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составили:
А.В. Апухтин, к.э.н., доцент



Согласовано:

Руководитель ОПОП _____ Сердюкова Н.К.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса

Протокол № 1 от «31» 08 2020 г.

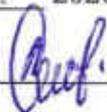
Заведующая кафедрой _____ к.э.н., доцент Сердюкова Н.К.



Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления
43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 6 от 31.08. 2020 г.

Председатель УМСН _____



Н.К. Сердюкова, к.э.н., доц.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического
обеспечения _____



Васильченко В.В.

Васильченко В.В.

РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Заведующий кафедрой


подпись


ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол №1 заседания кафедры от 30.08.2021г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:



Заведующий кафедрой


подпись


ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»__20__г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИН**

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «11» июля 2022 г.

Изменений нет.

Заведующий кафедрой


подпись

Сердюкова Н.К.

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202_/202_ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г.

Изменений нет.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202_/202_ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г.

Изменений нет.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	6
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4.1 Тематический план дисциплины	9
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	20
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	21
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	23
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	23
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	24
5.3 Особенности преподавания дисциплины	24
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	25
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	25
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	27

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цели освоения дисциплины – подготовка специалистов, на основе усвоения широкого спектра знаний о своей профессии, связанных с организацией производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Развитие личностно - управленческих качеств, свойственных специалисту по гостиничному делу, и умение их использовать в практической деятельности.

1.2 Задачи изучения дисциплины:

1. усвоение студентами основ организации и планирования производственно-технологической деятельности гостиниц;
2. овладение навыками управления структуры персонала и координации функциональных подразделений гостиницы;
3. изучение основ гостиничной деятельности как организации труда и распределения задач;
4. приобретение комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг;
5. овладение технологическими навыками организации процесса гостиничного обслуживания;
6. приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП НАПРАВЛЕНИЯ

Учебная дисциплина «Управление персоналом гостиниц и ресторанов» относится к обязательной части образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная деятельность».

Освоение дисциплины происходит на пятом курсе.

В таблице 1 приведены межпредметные связи дисциплины.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в реализации компетенции
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>		
Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Гостиничный менеджмент Введение в индустрию гостеприимства Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>			
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	З-ОПК-2.1.: принципы и методы решения поставленных задач У-ОПК-2.1.: организовывать процесс поиска и формирования информации Н-ОПК-2.1.: навыками организации процесса сбора и упорядочения информации с учетом поставленных задач, учитывая нормативно-правовые акты.
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	З-ОПК-2.2.: основы анализа при систематизации данных У-ОПК-2.2.: рассматривать возможные варианты определения проблем, их решения, на основе анализа и систематизации информации Н-ОПК-2.2.: навыками разработки решений поставленных задач, путем отбора и проверки исходных данных.

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Управление персоналом в гостиниц и ресторанов» составляет: 6 зачетных единицы, 216 часов. Распределение часов согласно УП направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»:

№ раздела	Наименование Темы дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		Всего	Лекции	Практич. занятия	СРС	Контроль
1.	Предмет, задачи, место и роль дисциплины «Управление персоналом в гостиницах и ресторанах»	18	1	1	12	
2.	Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	18	1	1	12	

3.	Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения	18	1	1	12	
4.	Гостиничная деятельность как средство размещения капитала	18	1	1	12	
5.	Информационные технологии в гостиничной деятельности	18	1	1	12	
6.	Правовые аспекты гостиничной деятельности	18	1	1	12	
7.	Контрольная работа	20			20	
	Зачет	4				4
ИТОГО		108	6	6	92	

№ раздела	Наименование Темы дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		Всего	Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль
1.	Стратегия управления в гостиничной деятельности	18	0,5	0,5	20	
2.	Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия	18	1	1	11	
3.	Технология управления рисками в гостиничной деятельности	18	0,5	0,5	10	
4.	Технология управления качеством в гостиничной деятельности	18	0,5	0,5	10	
5.	Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	18	0,5	0,5	10	
6.	Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности	18	1	1	10	
7.	Контрольная работа	20			20	
	Экзамен	9				9
ИТОГО		108	4	4	91	

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе	1	Кадровые технологии в индустрии гостеприимства. Ключевые этапы управления персоналом. Уровни управления на предприятиях индустрии гостеприимства. Корпоративная культура объектов размещения и предприятий питания.	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2	1,4,6
2.	Технологии по-	1	Кадровые технологии в	З-ОПК-2.1	1, 4, 6, 9

	иска, отбора и найма персонала		индустрии гостеприимства. Ключевые этапы управления персоналом. Уровни управления на предприятиях индустрии гостеприимства. Корпоративная культура объектов размещения и предприятий питания.	3-ОПК-2.2	
3.	Введение в должность и профессиональная адаптация нового сотрудника	1	Организационная, социально-психологическая и профессиональная адаптация нового сотрудника. Инструменты адаптации сотрудников. Вопросы, волнующие нового сотрудника. Технология введения в должность нового сотрудника. Наставничество и баддинг. Распределение сфер ответственности при адаптации нового сотрудника. Ошибки адаптации.	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	2, 3
4.	Методы профессиональной ориентации, обучения и развития персонала гостиниц и ресторанов	1	Выявление необходимости обучения персонала. Преимущества профессиональной ориентации. Программа подготовки менеджеров отелей и ресторанов. Особенности обучения взрослых людей. Виды тренингов. Алгоритм подготовки тренинга. Обратная связь при обучении сотрудников.	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	2, 4, 7,8
5.	Способы мотивирования персонала гостиниц и ресторанов	1	Сущность мотивирования людей. Причины необходимости стимулирования мотиваций персонала. Иерархия потребностей человека. Структура мотивационного процесса. Маркетинговый подход к трудовым ресурсам. Основные правила стимулирования мотивов. Деньги как универсальный	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	2, 4, 7,8

			корм. Методы нематериального мотивирования сотрудников. Формы похвалы и признания. Критерии лояльности сотрудников. Формирование вовлечённости сотрудников. Контроль демотиваторов.		
6.	Контроль и оценка эффективности работы сотрудников объектов размещения и предприятий питания	1	Обзор процесса контроля над работой отеля/ресторана. Сущность и значимость контроля. Задание стандартов. Процесс измерения. Принципы контроля. Управление методом обхода рабочих мест. Статистические отчёты. Кадровый контроль. Управление продуктивностью и контроль трудовых затрат.	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	2, 4, 7,8
Итого:		6			

Лекционные занятия

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Основы лидерства и управления командами	0,5	Лидерство и лидерские стратегии. Основные функции лидера. Опорные точки лидерской власти. Харизма лидера. Контент харизматического мифа лидера. Рычаги лидерской власти. Модель деятельности и система ценностей лидера.	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	1,2,5
2.	Способы стимулирования персонала гостиниц и ресторанов	1	Способы стимулирования персонала гостиниц и ресторанов	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	1,6,7
3.	Инструменты эмоционального интеллекта в управлении персоналом	0,5	Модель и система координат эмоционального интеллекта. Базовые биологические эмоции. Самооблада-	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	1,2,7,8

			ние личности. Техники смягчения гнева. Управление страхом. Личный эмоциональный дом. Соотношение рационального и эмоционального в работе менеджера отеля и ресторана. Техники достижения эмоциональной гармонии менеджера. Физиологическая составляющая эмоций человека. Виды реакций на фрустрацию. Рефрейминг как инструмент трансформации мысли менеджера. Развитие эмпатии. Способы управления эмоциональной атмосферой контакта в трудовом коллективе.		
4.	Трудовая дисциплина и профессиональная этика работников гостиниц и ресторанов	0,5	Сущность трудовой дисциплины и методы её поддержания. Профессиональная этика работников отелей и ресторанов. Тактичность, терпимость, толерантность, деловитость, сознательность, вежливость как составные части этики.	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	1,4,6
5.	Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	0,5	Этапы управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности.	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	1-10
6.	Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности	1	Основные положения о безопасности в гостинице.	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2	1-10
Итого:		4			

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Тема дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые знания, умения, навыки	Ссылки на литературу
-------	-----------------	--------------	----------------------------	------------------------------------	----------------------

1	Особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе	1	Кадровые технологии в индустрии гостеприимства. Ключевые этапы управления персоналом. Уровни управления на предприятиях индустрии гостеприимства. Корпоративная культура объектов размещения и предприятий питания.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	2,4,7,6
2	Технологии поиска, отбора и найма персонала	1	Кадровые технологии в индустрии гостеприимства. Ключевые этапы управления персоналом. Уровни управления на предприятиях индустрии гостеприимства. Корпоративная культура объектов размещения и предприятий питания.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	2,5,6
3	Введение в должность и профессиональная адаптация нового сотрудника	1	Организационная, социально-психологическая и профессиональная адаптация нового сотрудника. Инструменты адаптации сотрудников. Вопросы, волнующие нового сотрудника. Технология введения в должность нового сотрудника. Наставничество и баддинг. Распределение сфер ответственности при адаптации нового сотрудника. Ошибки адаптации.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2,5
4	Методы профессиональной ориентации, обучения и развития персонала гостиниц и ресторанов	1	Выявление необходимости обучения персонала. Преимущества профессиональной ориента-	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,6,7

			ции. Программа подготовки менеджеров отелей и ресторанов. Особенности обучения взрослых людей. Виды тренингов. Алгоритм подготовки тренинга. Обратная связь при обучении сотрудников.		
5.	Способы мотивирования персонала гостиниц и ресторанов	1	Сущность мотивирования людей. Причины необходимости стимулирования мотиваций персонала. Иерархия потребностей человека. Структура мотивационного процесса. Маркетинговый подход к трудовым ресурсам. Основные правила стимулирования мотивов. Деньги как универсальный корм. Методы нематериального мотивирования сотрудников. Формы похвалы и признания. Критерии лояльности сотрудников. Формирование вовлечённости сотрудников. Контроль демотиваторов.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	2,3
6.	Контроль и оценка эффективности работы сотрудников объектов размещения и предприятий питания	1	Обзор процесса контроля над работой отеля/ресторана. Сущность и значимость контроля. Задание стандартов. Процесс измерения. Принципы контроля. Управление методом обхода рабочих мест. Статистические отчёты. Кадровый контроль.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,6,7

			Управление продуктивностью и контроль трудовых затрат.		
Итого:		6			

Практические занятия

№ п/п	Тема дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые знания, умения, навыки	Ссылки на литературу
1	Основы лидерства и управления командами	0,5	Лидерство и лидерские стратегии. Основные функции лидера. Опорные точки лидерской власти. Харизма лидера. Контент харизматического мифа лидера. Рычаги лидерской власти. Модель деятельности и система ценностей лидера.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2,5
2	Способы стимулирования персонала гостиниц и ресторанов	1	Способы стимулирования персонала гостиниц и ресторанов	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2
3	Инструменты эмоционального интеллекта в управлении персоналом	0,5	Модель и система координат эмоционального интеллекта. Базовые биологические эмоции. Самообладание личности. Техники смягчения гнева. Управление страхом. Личный эмоциональный дом. Соотношение рационального и эмоционального в работе менеджера отеля и ресторана. Техники достижения эмоциональной гармонии менеджера. Физиологическая составляющая эмо-	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,5

			ций человека. Виды реакций на фрустрацию. Рефрейминг как инструмент трансформации мысли менеджера. Развитие эмпатии. Способы управления эмоциональной атмосферой контакта в трудовом коллективе.		
4	Трудовая дисциплина и профессиональная этика работников гостиниц и ресторанов	0,5	Сущность трудовой дисциплины и методы её поддержания. Профессиональная этика работников отелей и ресторанов. Тактичность, терпимость, толерантность, деловитость, сознательность, вежливость как составные части этики.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,3
5	Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	0,5	Этапы управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1-10
6	Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности	1	Основные положения о безопасности в гостинице.	У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1-10
Итого:		4			

4.1.3 Лабораторные занятия Учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые знания, умения, навыки	Ссылки на литературу
1.	Предмет, задачи, место и роль дисциплины «Управление персоналом в гостиницах и ре-	12	Подготовка доклада	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2	1,2,5

	сторанах »			Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	
2.	Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	12	Работа с конспектами	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2
3.	Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения	12	Анализ литературы	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,5
4.	Гостиничная деятельность как средство размещения капитала	12	Подготовка доклада	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,3
5.	Информационные технологии в гостиничной деятельности	12	Работа с конспектами	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2
6.	Правовые аспекты гостиничной деятельности	12	Анализ литературы	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2
7.	Контрольная работа	20	Выполнение контрольной работы	З-ОПК-2.1 З-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1-10
Итого:		92			

Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
-------	---------------------------------	--------------	---------	--------------------------------	----------------------

1	Стратегия управления в гостиничной деятельности	20	Работа с конспектами	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2,5
2	Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия	11	Подготовка доклада	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2
3	Технология управления рисками в гостиничной деятельности	10	Работа с конспектами	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,5
4	Технология управления качеством в гостиничной деятельности	10	Анализ литературы	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,3
5	Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	10	Работа с конспектами	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2
6	Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности	10	Работа с конспектами	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1,2
7	Контрольная работа	20	Выполнение контрольной работы	3-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.1 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	1-10
Итого		91			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме по учебном плану составляет 6 часов

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах ЗФО
лекция	Информационные технологии в гостиничной деятельности	Проблемная лекция	ОПК-2	3
практика	Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия	Диспут Презентация проекта Диспут Защита проекта	ОПК-2	3
ИТОГО:				6

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Бедяев Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма : учебник / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров; под ред. проф. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 180 с. - (Высшее образование: Магистратура). - 978-5-16-006295-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/369965> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Логос, Университетская книга, 2008. - 320 с. - 978-5-98704-272-7. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9062.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
3. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. - Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. - 178 с. - 2227-8397. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Джум Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие /Т. А. Джум, Г. М. Зайко - Москва : Магистр, ИНФРА-М, 2015. - 528 с. - (Бакалавриат) - 978-5-9776-0369-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/504888> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
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. - 978-5-374-00275-1. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Жуков, А. А. Персонал. Управление. Инновации. Современные подходы к организации управления персоналом на предприятиях туриндустрии : монография / А. А. Жуков. - Санкт-Петербург : Петрополис, 2009. - 212 с. - 978-5-9676-1080-5. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/27063.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Королева, Л. А. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие / Л. А. Королева. - 2-е изд. - Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 376 с. - 978-5-4486-0682-3.

- URL: <http://www.iprbookshop.ru/81502.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. Курс по управлению персоналом. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. – 186 с. – 978-5-4374-0352-5. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/65253.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 9. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. - Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 171 с. – 978-5-93926-304-7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 10. 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. – 978-5-394-01758-2. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/57162.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znaniium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znaniium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znaniium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL: <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «Консультант-Плюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



Мысина Е.С.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление персоналом в гостиниц и ресторанов»

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения контрольного опроса; написание доклада, домашнее задание, дискуссия, деловая игра. Форма промежуточной аттестации – экзамен, зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы для контрольного опроса,
- темы докладов,
- темы для домашних заданий
- темы для дискуссии,
- деловая игра,
- темы контрольных работ (1,2)
- вопросы к зачету,
- вопросы к экзамену,
- экзаменационные билеты.

Примерный перечень вопросов к зачету по курсу «Управление персоналом в гостиниц и ресторанов»

1. Охарактеризуйте основные функции управления.
2. Корпоративная культура компании и принципы её формирования.
3. Иерархия уровней управления в индустрии гостеприимства.
4. Организационная структура объекта размещения и предприятий питания.
5. Люди как ресурс компании.
6. Правила формирования штатного расписания объекта размещения и предприятия питания.
7. Алгоритм планирования найма персонала.
8. Основные источники найма персонала гостиниц и ресторанов.
9. Спецификация должности.
10. Квалификационные требования к персоналу.
11. Технология анализа анкет претендентов на работу.
12. Правила личной презентации при собеседовании.
13. Правила подготовки к процессу интервьюирования претендента на работу.
14. Группы и назначение вопросов для собеседования с претендентом на работу.
15. Методика проведения собеседования с претендентом на работу.

16. Типичные ошибки, совершаемые при подборе персонала объекта размещения и предприятия питания.
17. Критерии отбора персонала для гостиниц и ресторанов.
18. Взаимодействие менеджера операционной службы объекта размещения с отделом кадров предприятия.
19. Преимущества и недостатки внутреннего найма.
20. Правила составления должностных инструкций для сотрудников гостиниц и ресторанов
21. Причины и пути минимизации текучести кадров на предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Специфика введения в должность нового сотрудника гостиницы и ресторана.
23. Особенности процесса адаптации нового сотрудника гостиницы и ресторана.
24. Правила планирования первого рабочего дня нового сотрудника.
25. Назначение и функции наставника нового сотрудника.

**Примерный перечень вопросов к экзамену по курсу
«Управление персоналом в гостиницах и ресторанах»**

1. Сущность и значение профессиональной ориентации, обучения и развития персонала предприятий индустрии гостеприимства.
2. Содержание программ профессиональной ориентации и обучения сотрудников гостиниц и ресторанов.
3. Виды тренингов персонала гостиниц и ресторанов.
4. Методика подготовки и проведения тренингов для сотрудников.
5. Содержание работы Тренинг-менеджера гостиниц и ресторанов.
6. Особенности обучения взрослых людей.
7. Сущность мотивации и особенности стимулирования персонала гостиниц и ресторанов.
8. Характеристика материальных форм стимулирования персонала.
9. Характеристика и преимущества нематериальных форм стимулирования персонала.
10. Сущность маркетингового подхода к трудовым ресурсам компании.
11. Стандарты продуктивности на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Постоянные и переменные затраты на труд в гостиницах и ресторанах.
13. Правила составления штатного путеводаителя.
14. Продуктивность трудовых затрат.
15. Особенности формирования графика работы персонала предприятий индустрии гостеприимства.
16. Сущность трудовой дисциплины.
17. Методы управления дисциплиной на предприятиях гостиничной сферы.
18. Правила наложения дисциплинарных взысканий.
19. Профессиональная этика работников гостиниц и ресторанов.
20. Профессиональные стандарты сотрудников предприятий индустрии гостеприимства.
21. Гостиничный и ресторанный этикет.
22. Лидерство и лидерские стратегии. Основные функции лидера.
23. Модель деятельности и система ценностей лидера.
24. Модель и система координат эмоционального интеллекта.
25. Способы управления эмоциональной атмосферой контакта в трудовом коллективе.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины составляют рекомендации к проведению лекционных занятий, практических занятий и самостоятельной работы студента.

В ходе обучения основными видами учебных занятий являются лекции и семинарские занятия. В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки ведения публичной дискуссии, умения аргументировать и защищать выдвигаемые в них положения. При подготовке к практическому занятию студент должен уяснить цели и задачи самостоятельной работы с предлагаемыми источниками литературы в пределах исследуемой проблематики. Необходимо сопоставить позиции отдельных авторов, провести критический анализ их экспертных мнений, сформулировать аргументы для обоснования собственной точки зрения.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания , Доклада;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной и .

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем Докладов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы:

Меры по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы: наличие помещений для курсового проектирования; обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение; наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем Докладов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.; обеспечение учебно-методической и справочной литературой и т.д.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных технологий: традиционного (объяснительно-иллюстративного) и развивающего (проблемного) обучения: 1) чтение лекций с применением аудиовизуальных технических средств; 2) проведение практических занятий с обсуждением вопросов лекции, решением проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины ведется с применением:

1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам;
2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати;
3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Управление персоналом в гостиниц и ресторанов» включает перечень аудиторий с установленным в них оборудованием, в которых проводятся аудиторные занятия:

1. Поточная лекционная аудитория:
 - Акустическая система (4 колонки + микшерный пульт + усилитель).
 - МикрЗФОн с фантомным питанием.
 - Ноутбук Toshiba Satellite.
 - Мультимедийный проектор "Optima" SMR-120 (стационарный).
 - Мультимедийный проектор Panasonic PT-L735.
 - Стационарный экран.
 - Интерактивная доска StarBoard 78.
 - ВидеомагнитЗФОн Samsung SV-10K.
2. Аудитория для проведения практических занятий :
 - Ноутбук Toshiba Satellite.
 - Мультимедийный проектор Panasonic PT-L735.
3. Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет:
 - Компьютер HP V 1,86 ГГц, 760 Мб RAM 1 шт.
 - Сетевой коммутатор 3Com.
 - Монитор 17" HP.
 - Принтер HP Laser Jet P-2015.
 - Доступ к сети Интернет.

Стандартное лицензионное программное обеспечение

Microsoft Windows 7 Professional, 8 Pro, 8.1 Pro, 10 Pro

Microsoft Office Professional Plus 2007, 2010, 2013, 2016.

Состав продукта:

Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath.

Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Управление персоналом в гостиниц и ресторанов» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавриат
Гостиничная деятельность

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Управление персоналом в гостиниц и ресторанов

Дисциплина обязательной части учебного плана
заочная

Составитель аннотации – А.В.Апухтин преп. кафедры ГиРБ

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ /час.)	6/216
Цель изучения дисциплины	Цель дисциплины - подготовка специалистов, на основе усвоения широкого спектра знаний о своей профессии, связанных с организацией производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Развитие личностно - управленческих качеств, свойственных специалисту по гостиничному делу, и умение их использовать в практической деятельности.
Содержание дисциплины	1. Предмет, задачи , место и роль дисциплины «Управление персоналом в гостиницах и ресторанах» 2.Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства 3.Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения 4.Гостиничная деятельность как средство размещения капитала 5.Информационные технологии в гостиничной деятельности 6.Правовые аспекты гостиничной деятельности 7.Стратегия управления в гостиничной деятельности 8.Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия 9.Технология управления рисками в гостиничной деятельности 10.Технология управления качеством в гостиничной деятельности 11.Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности 12.Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2
Дисциплины, участвующие в реализации компетенции	Гостиничный менеджмент Введение в индустрию гостеприимства Преддипломная практика
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольный опрос, доклады, домашние задания, дискуссии, деловая игра, контрольные работы

Форма промежуточной аттестации	Зачет Экзамен

Зав.кафедрой ГиРБ  Сердюкова Н.К.