

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

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета Туризма и сервиса
А.Р. Давыдович
« 13 » августа 2023 год



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиКОД
А.В.
Иванченко
« 13 » августа 2023 год



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом гостиниц и ресторанов

Шифр и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Форма обучения: очная

Выпускающая кафедра Гостиничного и ресторанного бизнеса

Кафедра-разработчик рабочей программы Гостиничного и ресторанного бизнеса

Год набора 2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	108/3	18	18	72	-	Зачет
8	144/4	8	8	101	-	Экзамен (27)
Итого	252/7	26	26	173		Зачет, Экзамен

Сочи 2023

Лист согласования рабочей программы дисциплины Управление персоналом гостиниц и ресторанов

Рабочую программу составил: Апухтин А.В., к.э.н., доцент кафедры ГиРБ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий кафедрой



подпись

Сердюкова Надежда
Константиновна

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



подпись



Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения



подпись



Ф.И.О.

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

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой 
(подпись)

Сердюкова Н.К.

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

ФИО

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

ФИО

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление персоналом гостиниц и ресторанов» является приобретение студентами теоретических знаний по управлению персоналом различных подразделений средств размещения и предприятий питания.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение принципов организации системы управления персоналом предприятия гостиничного хозяйства и сферы питания;
- получение комплекса знаний о системе работы с персоналом во взаимосвязи кадровой политики, подбора, оценки, расстановки, адаптации, обучения, стимулирования и контроля деятельности персонала современных средств размещения и предприятий питания;
- представление о новейших подходах к организации работы с персоналом на основе разработки философии организации и структуры персонала гостиниц и ресторанов, регламентации и научной организации труда, основы теории лидерства и формирования коллектива;
- освоение важных вопросов мотивации и потребностей, систем оплаты труда, методов управления персоналом и оценки эффективности работы персонала объектов размещения и предприятий питания.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

43.03.03 Гостиничная деятельность

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Гостиничный менеджмент Введение в индустрию гостеприимства

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	

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	Знать теорию управления коллективом, особенности управленческих и организационных отношений на предприятии; функции управления организацией; технику групповой работы. Уметь использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения, управлять коллективом, формировать благоприятный морально-психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности. Владеть способностью осуществлять сбор, обработку и анализ данных в сфере управления персоналом
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать методы и технологию работы и взаимодействия подразделений средств размещения и предприятий питания. Уметь планировать, организовывать и координировать работу персонала объектов размещения. Владеть навыками организации и технологии индивидуальной и групповой работы в коллективе; способностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетентности, принимать нестандартные решения, разрешать проблемные ситуации в коллективе.

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия*	Лабораторные работы*	
7 семестр						
1	Особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе	10	2	2	-	6
2	Пути и источники найма персонала	12	2	2	-	8
3	Методы отбора и рекрутинга персонала	12	2	2	-	8
4	Введение в должность нового сотрудника	12	2	2	-	8
5	Организация профессиональной ориентации новых сотрудников	10	2	2	-	6
6	Методы обучения и развития персонала гостиниц и ресторанов	16	2	2	-	12
7	Способы мотивирования персонала гостиниц и ресторанов	14	2	2	-	10

8	Особенности нематериального мотивирования	12	2	2	-	8
9	Контроль и оценка эффективности работы сотрудников объектов размещения и предприятий питания	10	2	2	-	6
<i>8 семестр</i>						
10	Трудовая дисциплина и способы её поддержания	26	2	2	-	22
11	Профессиональная этика работников гостиниц и ресторанов	24	2	2	-	20
12	Основы лидерства и управление командой	31	2	2	-	27
13	Инструментарий эмоционального интеллекта руководителя для управления персоналом	36	2	2	-	32
	Экзамен	27				
	Зачет	-				
ИТОГО:		252	26	26		173

4.1.1 Лекционные занятия

7 семестр

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе	Структура гостиниц и предприятий питания. Особенности управления различными видами ресурсов в индустрии гостеприимства.
2	Пути и источники найма персонала	Внутренние и внешние источники найма. Преимущества, недостатки и особенности различных источников найма.
3	Методы отбора и рекрутинга персонала	Люди как ресурс предприятия. Планирование найма. Алгоритм эффективного рекрутинга. Квалификационные требования к персоналу. Оценка резюме. Технология подготовки и проведения собеседований с претендентом на работу. Критерии отбора персонала.
4	Введение в должность нового сотрудника	Виды адаптации нового сотрудника. Методика организации наставничества на предприятиях индустрии гостеприимства.
5	Организация профессиональной ориентации новых сотрудников	Сущность и преимущества профессиональной ориентации. Ориентационные мероприятия. Набор и содержание ориентационных тренингов
6	Методы обучения и развития персонала гостиниц и ресторанов	Методы определения необходимости обучения персонала. Особенности обучения взрослых людей. Методика подготовки и проведения обучающих мероприятий для персонала.
7	Способы мотивирования персонала гостиниц и ресторанов	Сущность мотивации. Иерархия потребностей. Основные правила стимулирования мотивов. Проблемы достижения лояльности и вовлечённости сотрудников.
8	Особенности нематериального мотивирования	Материальные и нематериальные способы мотивирования сотрудников предприятий индустрии гостеприимства. Мотивационный потенциал работы.
9	Контроль и оценка эффективности работы сотрудников объектов размещения и предприятий питания	Обзор процесса контроля над работой отеля/ресторана. Управление продуктивностью и контроль трудовых затрат. Создание и контроль стандартов. Основные виды производственного контроля.

8 семестр

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
10	Трудовая дисциплина и способы её поддержания	Способы поддержания трудовой дисциплины на предприятии. Дисциплинарные проступки.
11	Профессиональная этика и этикет работников гостиниц и ресторанов	Профессиональная этика и этикет работников сферы гостеприимства. Методы нейтрализации социального и культурного шоков
12	Основы лидерства и управление командой	Инструменты власти. Основные функции лидера. Специфика моделей лидерства. Харизма лидера. Проблемы делегирования полномочий. Пути формирования харизматического мифа руководителя. Система ценностей лидера.
13	Инструментарий эмоционального интеллекта руководителя для управления персоналом	Составные части и система координат эмоционального интеллекта человека. Влияние базовых эмоций на результаты труда. Техники самообладания. Рефрейминг как инструмент трансформации мышления.

4.1.2 Практические занятия

7 семестр

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе	Роль и задачи дисциплины. Анализ основных функций управления. Ключевые принципы работы отеля и ресторана. Анализ управленческих навыков руководителя. Разработка организационной структуры предприятия индустрии гостеприимства. Уровни ответственности менеджеров.
2	Пути и источники найма персонала	Анализ положительных и отрицательных сторон различных источников найма
3	Методы отбора и рекрутинга персонала	Правила составления резюме. Анализ анкет претендентов на работу. Техника проведения собеседований. Анализ ошибок собеседования. Специфика шок-интервью. Правила и критерии отбора персонала.
4	Введение в должность нового сотрудника	Разработка программы наставничества.
5	Организация профессиональной ориентации новых сотрудников	Разработка набора профориентационных мероприятий для новых сотрудников.
6	Методы обучения и развития персонала гостиниц и ресторанов	Разработка программы внутрикорпоративного обучения персонала. Подготовка и демонстрация пилотного тренинга.
7	Способы мотивирования персонала гостиниц и ресторанов	Специфика мотивационного процесса в отелях и ресторанах.
8	Особенности нематериального мотивирования	Формула и слагаемые мотивационного притяжения работы. Особенности нематериальных способов мотивирования персонала.

9	Контроль и оценка эффективности работы сотрудников объектов размещения и предприятий питания	Формирование штатного путеводаителя. Оценка эффективности трудовых затрат.

8 семестр

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
10	Трудовая дисциплина и способы её поддержания	Трудовой кодексе РФ о трудовой дисциплине. Разработка концепции правил внутреннего трудового распорядка.
11	Профессиональная этика и этикет работников гостиниц и ресторанов	Правила внешнего вида сотрудников отелей и ресторанов. Этические аспекты обслуживания гостей и посетителей.
12	Основы лидерства и управление командой	Оценка личных лидерских качеств. Формирование харизматического мифа лидера.
13	Инструментарий эмоционального интеллекта руководителя для управления персоналом	Особенности использования эмоционального интеллекта руководителя при отборе, обучении и мотивировании подчинённых.

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.1.4. Самостоятельная работа студента

7 семестр

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций.
2	Пути и источники найма персонала	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций.
3	Методы отбора и рекрутинга персонала	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
4	Введение в должность нового сотрудника	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
5	Организация профессиональной ориентации новых сотрудников	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.

6	Методы обучения и развития персонала гостиниц и ресторанов	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
7	Способы мотивирования персонала гостиниц и ресторанов	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
8	Особенности нематериального мотивирования	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
9	Контроль и оценка эффективности работы сотрудников объектов размещения и предприятий питания	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.

8 семестр

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
10	Трудовая дисциплина и способы её поддержания	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
11	Профессиональная этика и этикет работников гостиниц и ресторанов	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
12	Основы лидерства и управление командой	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.
13	Инструментарий эмоционального интеллекта руководителя для управления персоналом	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.

4.1.5. Интерактивные формы занятий не предусмотрены учебным планом.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

Из ИБС:

1. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/10903.html> (дата обращения: 12.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — ISBN 5-238-00873-2. — Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71078.html> (дата обращения: 12.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Салалыкина, Е. В. Управление персоналом в социально-культурной деятельности : учебное пособие / Е. В. Салалыкина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 116 с. — ISBN 978-5-4487-0783-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107090.html> (дата обращения: 12.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Печатные издания в фонде абонемента ФТС:

1. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 208 с. : ил. — 353.50. — Текст (визуальный) : непосредственный.
2. Нагимова, З. А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса / З. А. Нагимова. — Санкт-Петербург : Питер, 2004. — 136 с. : граф., табл. — Библиогр.: с. 135-136. — ISBN 5-469-00054-0 : 42.00 ; 4 000 экз. — Текст (визуальный) : непосредственный.
3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин ; С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Юрайт, 2020. — 279, [1] с. : граф., табл. — (Высшее образование). — Библиогр. : с. 276-280. — ISBN 978-5-534-12384-5 : 794.86 ; . — Текст (визуальный) : непосредственный.

4.2.2. Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

Таблица 4 - Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 12.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 12.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 12.08.2023). — Текст : электронный.
Наименование ИИС	
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

4.2.3. Нормативные документы

1 Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

2 Налоговый кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 года N 146-ФЗ / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/

3 Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 282н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395) / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180296/

4 Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 281н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель предприятия питания" (Зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37510) / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180648/

5 Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 659н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.09.2017 N 48310) / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_278743/

6 Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.09.2017 N 48308 / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_278741/

7 Приказ Минтруда России от 01.12.2015 N 910н "Об утверждении профессионального стандарта "Официант/бармен" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.12.2015 N 40269) / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_192359/

4.2.4. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: https://www.book.ru/cat/578/1 (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
8.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL: https://polpred.com/ (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 12.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
10.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 12.08.2023). – Текст : электронный.

4.3. Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к экзамену:

1. Основные функции управления.
2. Корпоративная культура компании и принципы её формирования.
3. Организационная структура объекта размещения.
4. Сущность и значение невербальной коммуникации.
5. Люди как ресурс компании.
6. Сущность, система координат и значение эмоционального интеллекта руководителя в управлении персоналом.
7. Зависимость результата деятельности человека от базовых эмоций.
8. Рефрейминг как инструмент трансформации мышления.
9. Значение эмпатии в управлении персоналом.
10. Управление эмоциями сотрудников через атмосферу контакта.
11. Правила формирования штатного расписания объекта размещения.
12. Планирование найма персонала.
13. Алгоритм эффективного найма персонала.
14. Основные источники найма персонала гостиниц и ресторанов.
15. Квалификационные требования к персоналу.
16. Технология анализа анкет претендентов на работу.
17. Правила подготовки к процессу интервьюирования претендента на работу.
18. Группы и назначение вопросов для собеседования с претендентом на работу.
19. Методика проведения собеседования с претендентом на работу.
20. Формы и значение "прощального" интервью.
21. Типичные ошибки, совершаемые при подборе персонала объекта размещения и питания.
22. Критерии отбора персонала для средств размещения и предприятий питания.
23. Взаимодействие менеджера операционной службы объекта размещения с отделом кадров предприятия.
24. Преимущества и недостатки внутреннего найма.
25. Правила составления должностных инструкций для сотрудников гостиничных комплексов и предприятий питания.
26. Причины и пути минимизации текучести кадров на предприятиях индустрии гостеприимства.
27. Специфика введения в должность нового сотрудника объекта размещения и предприятия питания.
28. Особенности процесса адаптации нового сотрудника гостиницы и ресторана.
29. Правила планирования первого рабочего дня нового сотрудника.
30. Назначение и функции наставника нового сотрудника.
31. Сущность и значение профессиональной ориентации, обучения и развития персонала предприятий индустрии гостеприимства.
32. Содержание программ профессиональной ориентации и обучения сотрудников гостиничных комплексов.
33. Виды тренингов персонала гостиниц и ресторанов.
34. Методика подготовки и проведения тренингов для сотрудников.
35. Содержание работы Тренинг-менеджера гостиничного комплекса.

36. Особенности обучения взрослых людей.
37. Сущность мотивации и особенности стимулирования персонала гостиниц и ресторанов.
38. Характеристика материальных форм мотивирования персонала.
39. Характеристика и преимущества нематериальных форм мотивирования персонала.
40. Стандарты продуктивности на предприятиях индустрии гостеприимства.
41. Постоянные и переменные затраты на труд в гостиничных комплексах.
42. Правила составления штатного путеводителя.
43. Продуктивность трудовых затрат.
44. Особенности формирования графика работы персонала предприятий индустрии гостеприимства.
45. Сущность трудовой дисциплины.
46. Методы управления дисциплиной на предприятиях индустрии гостеприимства.
47. Правила наложения дисциплинарных взысканий.
48. Профессиональная этика работников гостиничных комплексов.
49. Профессиональные стандарты сотрудников предприятий индустрии гостеприимства.
50. Профессиональный этикет работника индустрии гостеприимства.
51. Основные характерные черты лидера.
52. Способы формирования команды.
53. Харизма лидера команды.
54. Способы создания харизматического мифа лидера.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен/зачет):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов. Изучение дисциплины завершается экзаменом.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала. На первом практическом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для выполнения курсовой работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм: устный опрос, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться с литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену, зачету.

При подготовке к экзамену/зачету следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене/зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене/зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

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 курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещений для курсового проектирования, СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов 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 (например методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Особенностью преподавания дисциплины является ее ориентация на формирование у студентов целостного представления о методологии проектного анализа и управления, знаний, умений и навыков организационного проектирования и управления проектами. Для этого в ходе изучения дисциплины читаются практико-ориентированные лекции и выполняются домашние задания в письменном виде, а также в виде докладов и презентаций.

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/ слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- Microsoft Windows.

- Microsoft Office.

- Бесплатное ПО, свободно распространяемое: LibreOffice.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

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 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.