

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:59:25

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**

**Методические указания  
для обучающихся по организации и проведению  
самостоятельной работы  
по дисциплине «Управление гостиничным предприятием»  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»  
(для очной формы обучения)**

Пятигорск, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение.....                                                                                                                                | 3  |
| 1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающегося при изучении дисциплины<br>«Управление персоналом гостиничного предприятия»..... | 4  |
| 2. План-график выполнения самостоятельной работы .....                                                                                       | 5  |
| 3. Контрольные точки и виды отчетности по ним.....                                                                                           | 6  |
| 4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала.....                                                                       | 7  |
| 5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой<br>дисциплины).....                                             | 14 |
| 6. Методические указания по подготовке к экзамену.....                                                                                       | 15 |
| 7. Список рекомендуемой литературы.....                                                                                                      | 17 |

## Введение

Дисциплина «Управление персоналом гостиничного предприятия» осваивается студентами в течение 135 часов. Часть этого времени (54 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных стандартом часов (54 часов) отводятся для самостоятельной, или внеаудиторной.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области управления персоналом гостиничного предприятия.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Управление персоналом гостиничного предприятия» бакалаврам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Бакалаврам необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям бакалаврам следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

## 1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Управление персоналом гостиничного предприятия»

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на семинарах.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

### Формируемые компетенции данными видами деятельности:

| Код                                            | Формулировка:                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Общекультурные компетенции</u></b>       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ОК-6</b>                                    | способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                                                                                                            |
| <b><u>Общепрофессиональные компетенции</u></b> |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ОПК-4</b>                                   | способностью организовать работу исполнителей                                                                                                                                                                                                       |
| <b><u>Профессиональные компетенции</u></b>     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ПК-2</b>                                    | готовностью определять должностные обязанности исполнителей, организовать и контролировать их деятельности, планировать и осуществлять производственно-технологическую деятельность функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения |
| <b>ПК-17</b>                                   | готовностью к ведению документации на основе современных требований                                                                                                                                                                                 |

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

## 2. План-график выполнения самостоятельной работы студента

| №                                                    | Раздел (тема) дисциплины                                                   | Реализуемые компетенции          | Контактная работа обучающихся с преподавателем , часов (астр) |                      |                     |                        | Самостоятельная работа, часов |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------------|-------------------------------|
|                                                      |                                                                            |                                  | Лекции                                                        | Практические занятия | Лабораторные работы | Групповые консультации |                               |
| 7 семестр                                            |                                                                            |                                  |                                                               |                      |                     |                        |                               |
| Раздел 1. Теоретические основы управления персоналом |                                                                            |                                  |                                                               |                      |                     |                        |                               |
| 1.                                                   | Место и роль управления персоналом в общем процессе управления             | ОК-6<br>ОПК-4<br>ПК-2 -<br>ПК-17 | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 2.                                                   | Методология управления персоналом организации                              |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 3.                                                   | Принципы управления персоналом. Методы управления персоналом               |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 4.                                                   | Система управления персоналом                                              |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 5.                                                   | Персонал как объект управления                                             |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 6.                                                   | Планирование персонала в гостиничной деятельности                          |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| Раздел 2. Технологии управления персоналом           |                                                                            |                                  |                                                               |                      |                     |                        |                               |
| 7.                                                   | Управление наймом, отбором и подбором персонала в индустрии гостеприимства | ОК-6<br>ОПК-4<br>ПК-2 -<br>ПК-17 | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 8.                                                   | Трудовая адаптация персонала                                               |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 9.                                                   | Основы профориентации                                                      |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 10.                                                  | Развитие персонала                                                         |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 11.                                                  | Виды и этапы карьеры в гостиничном бизнесе                                 |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |
| 12.                                                  | Мотивация карьеры                                                          |                                  | 1,5                                                           | 1,5                  | -                   | -                      | 3                             |

|                    |                                                                |  |     |     |   |   |    |
|--------------------|----------------------------------------------------------------|--|-----|-----|---|---|----|
| 13.                | Задачи, виды, показатели и принципы деловой оценки персонала   |  | 1,5 | 1,5 | - | - | 3  |
| 14.                | Функции системы управления персоналом гостиничного предприятия |  | 1,5 | 1,5 | - | - | 3  |
| 15.                | Организация и нормирование труда                               |  | 1,5 | 1,5 | - | - | 3  |
| 16.                | Управление конфликтами и стрессами                             |  | 1,5 | 1,5 | - | - | 3  |
| 17.                | Оценка эффективности управления персоналом                     |  | 1,5 | 1,5 | - | - | 3  |
| 18.                | Высвобождение персонала                                        |  | 1,5 | 1,5 | - | - | 3  |
| Итого за 7 семестр |                                                                |  | 27  | 27  | - | - | 54 |
| Итого              |                                                                |  | 27  | 27  | - | - | 54 |

#### Технологическая карта самостоятельной работы обучающихся

| Код оцениваемой компетенции              | Этап формирования компетенции (№ темы) | Средства и технологии оценки | Тип контроля (текущий/промежуточный) | Вид Контроля (устный/письменный) | Наименование оценочного средства              |
|------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>ОК-6<br/>ОПК-4<br/>ПК-2<br/>ПК-17</b> | 1-18                                   | Собеседование                | текущий                              | устный                           | Вопросы для собеседования                     |
|                                          | 5,8,11,15                              | Доклад                       | текущий                              | устный                           | Перечень дискуссионных тем для круглого стола |
|                                          | 1-18                                   | Экзамен                      | промежуточный                        | устный                           | Вопросы к экзамену                            |

### 3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

#### Текущий контроль

#### Рейтинговая оценка знаний студента

| № п/п                     | Вид деятельности студентов   | Сроки выполнения | Количество баллов |
|---------------------------|------------------------------|------------------|-------------------|
| <b>7 семестр</b>          |                              |                  |                   |
| 1.                        | Собеседование по темам 1-6   | 4 неделя         | 10                |
| 2.                        | Собеседование по темам 7-12  | 6 неделя         | 10                |
| 3.                        | Собеседование по темам 13-18 | 8 неделя         | 25                |
| <b>Итого за 7 семестр</b> |                              |                  | <b>55</b>         |
| <b>Итого</b>              |                              |                  | <b>55</b>         |

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в

установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Отличный                                | 100                                                                  |
| Хороший                                 | 80                                                                   |
| Удовлетворительный                      | 60                                                                   |
| Неудовлетворительный                    | 0                                                                    |

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ( $20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$ ), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

*Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе*

| Рейтинговый балл по дисциплине | Оценка по 5-балльной системе |
|--------------------------------|------------------------------|
| 35 – 40                        | Отлично                      |
| 28 – 34                        | Хорошо                       |
| 20 – 27                        | Удовлетворительно            |

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине  
в оценку по 5-балльной системе*

| Рейтинговый балл по дисциплине | Оценка по 5-балльной системе |
|--------------------------------|------------------------------|
| 88 – 100                       | Отлично                      |
| 72 – 87                        | Хорошо                       |
| 53 – 71                        | Удовлетворительно            |
| <53                            | Неудовлетворительно          |

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к **практическим занятиям** происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

#### 4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными

приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

**Конспект** – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информации своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

**Текстуальный** состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

**Плановый** – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект



краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

**Свободный** конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

**Тематический конспект** – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

#### **Оформление конспекта**

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

### **Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем № 1-18**

#### **Тема 1. Место и роль управления персоналом в общем процессе управления.**

**Цель:** Изучить место и роль управления персоналом в общем процессе управления.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Понятие категории персонал.
2. Функции, цели, задачи управления персоналом.
3. Классификация персонала по категориям. Роль управления персоналом в общем процессе управления.
4. Закономерности и принципы управления персоналом.
5. Методы управления персоналом: административные, экономические и социально-психологические.

#### **Тема 2. Методология управления персоналом организации.**

**Цель:** Изучить методологию управления персоналом организации.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;

2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Анализ концепций управления персоналом.
2. Основные структурные подразделения по управлению кадрами в организации.
3. Направления совершенствования работы кадровых служб.
4. Принципы и методы построения системы управления персоналом, виды организационных связей.

**Тема 3. Принципы управления персоналом. Методы управления персоналом.**

**Цель:** Изучить принципы управления персоналом, методы управления персоналом.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Понятие категории персонал.
2. Функции, цели, задачи управления персоналом.
3. Классификация персонала по категориям. Роль управления персоналом в общем процессе управления.
4. Закономерности и принципы управления персоналом.
5. Методы управления персоналом: административные, экономические и социально-психологические.

**Тема 4. Система управления персоналом туристического предприятия.**

**Цель:** Изучить систему управления персоналом туристического предприятия.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Организационное проектирование системы управления персоналом
2. Понятие системы управления персоналом.

**Тема 5. Персонал как объект управления.**

**Цель:** Изучить персонал как объект управления.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Управление и лидерство.
2. Формальный и неформальный лидер.
3. Влияние и власть.
4. Сравнение различных методов влияния.
5. Способы повышения эффективности руководства.

**Тема 6. Планирование персонала в гостиничной деятельности.**

**Цель:** Изучить планирование персонала в гостиничной деятельности.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Сущность кадрового планирования и задачи кадровой стратегии.
2. Основные цели кадрового планирования.
3. Планирование потребности в персонале: сущность и методы.

## **Тема 7. Управление наймом, отбором и подбором персонала в индустрии гостеприимства.**

**Цель:** Изучить управление наймом, отбором и подбором персонала в индустрии гостеприимства.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Понятие категории «набор персонала».
2. Оперативный план работы с персоналом: сущность, исходные данные, содержание.
3. Управление наймом, отбором и подбором персонала в сфере туризма.
4. Отбор работников и его значение для деятельности организации

## **Тема 8. Трудовая адаптация персонала.**

**Цель:** Изучить трудовую адаптацию персонала.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Адаптация персонала как условие эффективного функционирования и развития организации.
2. Цели адаптации.
3. Социальная адаптация в коллективе и ее задачи.
4. Условия, влияющие на адаптацию работников.
5. Организация управления трудовой адаптацией персонала.

## **Тема 9. Основы профориентации.**

**Цель:** Изучить основы профориентации.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Сущность профессиональной ориентации.
2. Содержание работы по формированию и подготовке кадрового резерва.
3. Требования к организации обучения кадрового резерва..

#### **Тема 10. Развитие персонала.**

**Цель:** Изучить развитие персонала.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Цели обучения персонала в организации.
2. Переподготовка и ее необходимость.
3. Профессиональная подготовка.
4. Место и роль повышения квалификации в системе обучения персонала.

#### **Тема 11. Виды и этапы карьеры в гостиничном бизнесе.**

**Цель:** Изучить виды и этапы карьеры в гостиничном бизнесе.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Понятие категории «карьера».
2. Связь карьеры с деловой оценкой персонала.
3. Управление деловой карьерой персонала.
4. Профессиональная карьера.
5. Внутриорганизационная карьера.
6. Этапы карьеры и удовлетворение потребностей работника.
7. Типовые модели карьеры.
8. Планирование и контроль деловой карьеры.

#### **Тема 12. Мотивация карьеры.**

**Цель:** Изучить мотивацию карьеры.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Материальные потребности как основ мотивации
2. Мотивы и стимулы.
3. Современные теории мотивации.
4. Сущность и структура оплаты труда.

#### **Тема 13. Задачи, виды, показатели и принципы деловой оценки персонала.**

**Цель:** Изучить задачи, виды, показатели и принципы деловой оценки персонала.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Деловая оценка как важнейшая составляющая обора и развития персонала.

2. Основные виды аттестации персонала.
3. Компоненты аттестации.

**Тема 14. Функции системы управления персоналом гостиничного предприятия.**

**Цель:** Изучить функции системы управления персоналом гостиничного предприятия.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Функции кадровых служб гостиничного предприятия.
2. Состав функциональных подсистем системы управления персоналом.
3. Регламентация управления персоналом.
4. Положение о подразделениях.
5. Должностные инструкции.

**Тема 15. Организация и нормирование труда.**

**Цель:** Изучить организацию и нормирование труда.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Сущность организации труда.
2. Нормирование труда.
3. Совершенствование организации труда.
4. Социальный аспект совершенствования организации труда.
5. Меры социальной защиты персонала и обязанности социальной службы предприятия.
6. Текучесть кадров.
7. Анализ мотивов текучести кадров.

**Тема 16. Управление конфликтами и стрессами.**

**Цель:** Изучить управление конфликтами и стрессами.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

**Темы для конспектирования:**

1. Понятие конфликта.
2. Субъект и объект конфликта.
3. Типичные причины возникновения конфликтов.
4. Виды конфликтов.
5. Роль конфликта в организации.
6. Управление конфликтами и пути их предупреждения.
7. Трудовые споры.

**Тема 17. Оценка эффективности управления персоналом.**

**Цель:** Изучить оценку эффективности управления персоналом.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:*****Темы для конспектирования:***

1. Оценка результатов труда персонала организации.
2. Критерии и методы оценки деятельности управленческих кадров.
3. Обязательные условия эффективной процедуры оценки результатов труда.
4. Основные подходы к оценке труда.
5. Оценка деятельности кадровой службы.

**Тема 18. Высвобождение персонала.**

**Цель:** Изучить высвобождения персонала.

**Форма контроля СРС:** конспект статей, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

**Задания для СРС:*****Темы для конспектирования:***

1. Понятие и виды высвобождения персонала.
2. Система мероприятий по высвобождению персонала.
3. Этапы мероприятий по высвобождению персонала.

**5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)*****Самостоятельное изучение теоретического курса***

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

#### *Самостоятельное выполнение заданий*

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

**Виды самостоятельной работы:** самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

**Подготовку к конспектированию литературы** следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект.

**Средства и технологии оценки:** собеседование.

## **6. Методические указания по подготовке к экзамену**

### **Вопросы к экзамену (7 семестр)**

#### **Вопросы для проверки уровня обученности**

#### **Знать:**

1. Понятие категории персонал
2. Функции, цели, задачи управления персоналом
3. Аспекты совершенствования управления персоналом
4. Классификация персонала по категориям
5. Анализ концепций управления персоналом
6. Философия управления персоналом
7. Закономерности и принципы управления персоналом
8. Методы воздействия на персонал (взаимодействие и взаимосвязь административных, экономических и социально-психологических методов управления персоналом).
9. Система управления персоналом организации, ее место и роль в целостной системе управления предприятием.
10. Основные подсистемы системы управления персоналом
11. Современная концепция управления персоналом.
12. Распределение функции системы управления персоналом в условиях сложившейся на предприятии организационной структуры
13. Организационная структура службы управления персоналом
14. Сущность кадрового планирования и задачи кадровой стратегии
15. Основные цели кадрового планирования
16. Планирование потребности в персонале: сущность и методы (расчет численности производственного, административно-управленческого, обслуживающего персонала).
17. Сущность профессиональной ориентации. Понятие категории «набор персонала»
18. Оперативный план работы с персоналом: сущность, исходные данные, содержание
19. Отбор работников и его значение для деятельности организации

## 20. Методы отбора

**Уметь,**

**Владеть:**

21. Сущность найма на работу, кадровая политика организации
22. Функции менеджеров по управлению персоналом в процессе отбора кадров и критерии отбора.
23. Содержание работы по формированию и подготовке кадрового резерва и требования к организации его обучения
24. Оформление трудовых отношений. Трудовой договор
25. Адаптация персонала как условие эффективного функционирования и развития организации.
26. Социальная адаптация в коллективе и ее задачи.
27. Цели адаптации.
28. Условия, влияющие на адаптацию работников
29. Организация управления трудовой адаптацией персонала
30. Цели обучения персонала в организации
31. Переподготовка и ее необходимость
32. Профессиональная подготовка
33. Место и роль повышения квалификации в системе обучения персонала
34. Деловая оценка как важнейшая составляющая отбора и развития персонала
35. Основные виды аттестации персонала. Компоненты аттестации
36. Понятие категории «карьера»
37. Связь карьеры с деловой оценкой персонала
38. Управление деловой карьерой персонала – как непрерывный процесс управления служебно-профессиональным продвижением персонала
39. Профессиональная карьера
40. Внутриорганизационная карьера
41. Этапы карьеры и удовлетворение потребностей работника
42. Типовые модели карьеры
43. Планирование и контроль деловой карьеры
44. Система классификации потребностей
45. Материальные потребности как основ мотивации
46. Взаимосвязь между потребностями организации, индивида и окружающей среды
47. Мотивы и стимулы
48. Современные теории мотивации
49. Сущность и структура оплаты труда
50. Сущность организации труда: расстановка кадров, конкретизация функций персонала, формы разделения труда на предприятии
51. Нормирование труда – как основа рациональной его реорганизации. Совершенствование организации труда
52. Социальный аспект совершенствования организации труда
53. Меры социальной защиты персонала и обязанности социальной службы предприятия
54. Текучесть кадров, оценка и меры по снижению ее уровня
55. Анализ мотивов текучести кадров
56. Управление и лидерство. Формальный и неформальный лидер.
57. Влияние и власть. Сравнение различных методов влияния
58. Способы повышения эффективности руководства
59. Понятие конфликта. Субъект и объект конфликта
60. Типичные причины возникновения конфликтов
61. Виды конфликтов. Роль конфликта в организации.
62. Управление конфликтами и пути их предупреждения
63. Трудовые споры



64. Оценка результатов труда персонала организации
65. Оценка результатов труда – как одна из функций управления персоналом
66. Подходы к оценке труда различных категорий работников
67. Критерии и методы оценки деятельности управленческих кадров: специалистов, служащих и руководителей
68. Обязательные условия эффективной процедуры оценки результатов труда.
69. Основные подходы к оценке труда
70. Показатели эффективной работы подразделений и организации в целом

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций ОК-6-способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, ОПК-4-способностью организовать работу исполнителей, ПК-2-готовностью определять должностные обязанности исполнителей, организовать и контролировать их деятельности, планировать и осуществлять производственно-технологическую деятельность функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения, ПК-17-готовностью к ведению документации на основе современных требований.

В экзаменационный билет включаются: 2 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут.

## **7. Список рекомендуемой литературы**

### **Основная литература**

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Кибанов А.Я. Служба управления персоналом: [учеб. пособие] / под ред. А. Я. Кибанова. – М.: КНОРУС, 2015. – 410 с.;

2. Чеховских И.А. Управление персоналом : в вопросах и ответах: учеб.пособие. – М.: Эксмо, 2014. – 203 с.

**Учебно-методическая литература**

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

**Интернет-ресурсы:**

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks