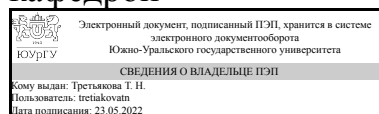


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.10 Управление персоналом в гостиничном бизнесе
для направления 43.03.03 Гостиничное дело

уровень Бакалавриат

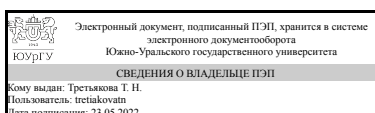
профиль подготовки Гостиничная деятельность

форма обучения очная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

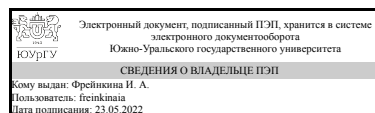
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



И. А. Фрейнкина

1. Цели и задачи дисциплины

дать студентам основы знаний и навыков по формированию и организации функционирования систем управления персоналом в организациях, планированию кадровой работы, управлению персоналом и его развитием

Краткое содержание дисциплины

Основы управления персоналом

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: элементы и характеристики управленческой культуры, новации к построению управленческого взаимодействия в коллективе Умеет: обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом технологических новаций, применять коммуникативные техники и технологии делового общения персонала Имеет практический опыт: диагностики психотипов работников гостиничного комплекса, формирования профиля управленческой культуры персонала в гостиничном бизнесе
ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знает: основные теории мотиваций, используемые при создании корпоративной культуры Умеет: описывать индивидуальные мотивации человека и вопросы управления персоналом Имеет практический опыт: управления основными функциональными подразделениями гостиницы, используя теории мотивации и корпоративные стандарты

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Организация обслуживания в гостиницах, Инфраструктура санаторно-курортных комплексов, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Социология, Конфликтология, Речевая коммуникация, Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов, Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов, Современные концепции организации	Не предусмотрены

гостиничной инфраструктуры, Психодиагностика, Психология, Гастрономические традиции мира, Менеджмент, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Организация культурно-досуговой деятельности, Гостеприимство народов мира, Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр), Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)	
---	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Гастрономические традиции мира	Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира, национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры
Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности Умеет: взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой

	деятельности гостиничного предприятия, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности Имеет практический опыт: организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности
Организация обслуживания в гостиницах	Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя
Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов	Знает: способы организации санаторно-курортных комплексов, виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах Умеет: проводить прикладные исследования по организации санаторно-курортных комплексов, разрабатывать регламенты процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах Имеет практический опыт: сбора первичных данных для разработки проекта санаторно-курортных комплексов, анализа регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями	Знает: особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями, понятие и виды

	гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями
Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства	Знает: особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету, исторические и этнические типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях межкультурной коммуникации, международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету, самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и философском контекстах, самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию делового этикета, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования Имеет практический опыт: построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам международного протокола и этикета гостеприимства, использования современной терминологии осмысления культурных процессов в социально-историческом, этическом и философском контекстах, применения

	стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета
Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
Социология	Знает: методы и технологии социологических исследований, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг, проводить социологические исследования рынка туристских услуг Имеет практический опыт: использования социологических методов в профессиональной деятельности, проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг
Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства	Знает: понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле, предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта Умеет: выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода, оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций, проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства
Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов	Знает: способы исследования функционально-пространственной организации средств размещения, методику функционально-пространственной организации средств размещения с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания Умеет:

	осуществлять функционально-пространственное зонирование гостиничных предприятий на основе прикладных исследований, обосновывать оптимальный набор помещений и оборудования гостиничных предприятий с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания Имеет практический опыт: функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов на основе прикладных исследований и мирового гостиничного опыта, функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания
Инфраструктура санаторно-курортных комплексов	Знает: виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов, прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов Умеет: проводить процедуру соответствия инфраструктуры санаторно-курортных комплексов отраслевым стандартам сервиса, прикладным путем изучать инфраструктуру санаторно-курортных комплексов Имеет практический опыт: анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов, анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов
Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры	Знает: основы взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, концепции формирования и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения Умеет: применять полученные знания при решении профессиональных задач на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, определять содержание корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения Имеет практический опыт: анализа современного инфраструктурного комплекса гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения
Конфликтология	Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта,

	основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов, проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде
Менеджмент	Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, принятия решений в профессиональной деятельности
Гостеприимство народов мира	Знает: традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира, национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Умеет: составлять различные программы гостеприимства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и

	гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры
Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
Речевая коммуникация	Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации
Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр)	Знает: нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных

	технологий, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия Умеет: проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия Имеет практический опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю
Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)	Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры

	межличностного общения на гостиничном предприятии Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя Имеет практический опыт: продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды	16	16

аудиторных занятий (ПЗ)		
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	35,75	35,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к зачету	10	10
Проведение оценки социально-психологического климата коллектива	25,75	25.75
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы управления персоналом	32	16	16	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Кадровое планирование. Управление по целям (Management by Objectives - MBO) как основа оперативного плана работы с персоналом. Сущность MBO. Этапы MBO. Принципы установления целей (SMART-принципы). Проблемы, решаемые с помощью MBO. Причины неудач и критика MBO. Техника планирования потребности в персонале, планирования производительности труда и других показателей по труду. Правила постановки плановых целей: сопоставленность целей, вертикальное согласование целей, горизонтальное согласование целей. Структура плановых показателей по персоналу: плановые цели организации, плановые показатели подразделений и должностей, ключевые показатели деятельности (Key Performance Indicators – KPI), дополнительные показатели. Теоретические основы бюджетирования управления персоналом. Актуальность и состояние бюджетирования. Бизнес-план по персоналу как основа бюджетирования. Технология разработки бюджета расходов на персонал. Оценка затрат на персонал. Ответственность за расходы на персонал. Делегирование полномочий. Развитие бюджетирования: формирование внутренних цен.	4
2	1	Технология найма, отбора и приема персонала. Анализ и описание работы (должности). Определение требований к кандидатам. Документальное оформление описания работы и требований к кандидатам. Принципы набора и отбора персонала. Задачи, исполнители и проблемы набора и отбора персонала. Место набора и отбора в общей системе работы с персоналом. Факторы набора и отбора персонала. Варианты набора и отбора персонала. Цель и задачи набора персонала. Методы набора: поиск внутри организации (внутренний набор); подбор с помощью сотрудников; самопроявившиеся кандидаты; объявления в местных газетах; объявления через местное радио или телевидение; обращения в институты и другие учебные заведения; государственные агентства занятости; частные агентства по трудоустройству и по подбору персонала; Интернет; обращение к «охотникам за головами», ярмарки вакансий; обращение в общественные профессиональные организации. Учет интересов и действий кандидатов. Обеспечение соответствия кандидата и организации на этапе набора. Этапы и методы отбора персонала: анализ заявительных документов; со-беседование;	2

		тестирование, профиспытание. Другие методы отбора персонала. Организация приема персонала. Соблюдение правовых норм при приеме. Высвобождение персонала.	
3	1	Профориентация и трудовая адаптация персонала. Введение в должность (ориентация): сущность, цель, задачи, формы. Организация управления профориентацией персонала. Сущность, цели и этапы адаптации персонала. Виды и содержание адаптации персонала в зависимости от объекта и предмета управления. Факторы, влияющие на скорость адаптационных процессов. Условия успешной адаптации. Организационный механизм управления процессом адаптации персонала. Структурные элементы организации трудовой адаптации. Технология процесса управления адаптацией. Информационное обеспечение процесса управления адаптацией. Особенности адаптации руководителей. Стратегии начала работы в новой должности	2
4	1	Обучение и развитие персонала. Сущность, цели, альтернативы и этапы обучения (переподготовки и повышения квалификации) персонала в организации. Особенности обучения взрослых. Место обучения в системе управления персоналом. Организационная структура и функции подразделений по обучению персонала. Этапы обучения. Анализ потребностей в обучении: анализ потребностей организации, анализ задач на рабочем месте, анализ потребностей работников. Разработка и предоставление обучения: определение целей обучения, определение содержания обучения. Принципы обучения. Методы обучения: ротация труда, ученичество (наставничество), производственное обучение, лекция, семинар, мозговые атаки, видеотренинг, дистанционное (электронное) обучение, разбор ситуаций, ролевая игра. Выбор метода обучения. Оценка результатов обучения.	2
5	1	Аттестация и деловая оценка персонала. Сущность аттестации и деловой оценки персонала. Цели оценки. Место оценки в системе управления персоналом. Основные этапы деловой оценки при текущей, периодической аттестации персонала. Организация процедуры текущей, периодической оценки персонала. Объекты и субъекты деловой оценки. Группировка, отбор и содержание показателей оценки. Методы оценивания персонала: оценка с использованием стандартов и нормативов, оценка на основании письменных характеристик, метод шкалирования, методы ранжирования, метод заданного распределения, метод альтернативных характеристик, оценка с использованием показателей управления по целям. Методология оценки на 360 градусов. Ошибки оценивания и их преодоление. Сопротивление проведению оценки работы персонала и пути его преодоления.	2
6	1	Управление деловой карьерой, служебно-профессиональным продвижением, работа с кадровым резервом. Понятия профессиональной и внутриорганизационной карьеры, служебного продвижения. Принципы организации управления деловой карьерой. Инструментарий управления деловой карьерой. Этапы деловой карьеры, их содержание. Практические примеры управления карьерой на отечественных и зарубежных предприятиях. Взаимосвязь планирования и реализации деловой карьеры с мероприятиями по повышению квалификации персонала. Сущность служебно-профессионального продвижения работника. Этапы служебно-профессионального продвижения. Сущность кадрового резерва. Цели формирования кадрового резерва. Этапы работы по формированию кадрового резерва. Планирование и организация работы с резервом кадров. Контроль за работой с кадровым резервом.	2
7	1	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала. Сущность мотивации персонала. Первоначальные концепции мотивации: политика кнута и пряника, “школа научного управления”, “теория человеческих	2

		отношений”. Современные теории мотивации. Основопологающие понятия мотивации. Система мотивации сотрудников, нормы взаимоотношений руководителей и подчиненных. Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок на деятельность предприятия туристской индустрии, отношение к качеству производимых услуг, выражений гостеприимства к клиентам. Сущность содержательных теорий мотивации. Теория мотивации Маслоу. Теория Д. Мак-Грегора. Теория потребностей Мак Клеелланда. Двухфак-торная теория Герцберга. Особенности процессуальных теорий мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Модель Портера-Лоулера. Концепции повышения внутренней мотивации. Этапы развития современных теорий труда. Методы “усовершенствования” тейлоризма. Основные современные концепции организации труда: концепция “обогащения труда” Ф.Герцберга, теория качества трудовой жизни Хакмана-Олдхэма, новые формы организации коллективного труда. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала. Формирование преданности организации и сознательной дисциплины труда. Основы построения системы стимулирования персонала. Формы стимулирования и их соответствие мотивационным типам. Варианты применения модели «Мотивация-Стимул». Этапы процесса стимулирования. Условия эффективности системы стимулирования. Процедура разработки Положения о стимулировании персонала.	
--	--	--	--

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Тема «Подбор и расстановка персонала управления» 1 Кадровая политика 2 Кадровый менеджмент на разных стадиях развития организации 3 Методы формирования кадрового состава 4 Методы поддержания работоспособности персонала 5 Планирование потребности в персонале 6 Анализ кадровой ситуации в регионе 7 Анализ деятельности. Должностные инструкции Цели и задачи деловой игры Начальник службы маркетинговых исследований коммерческой фирмы через несколько дней уходит на пенсию по возрасту. Начальнику службы по работе с персоналом поручено подобрать кандидатов на замещение освобождающейся должности. В резерве кадрового департамента фирмы кан-дидатами на должность значились двое: зам. начальника службы Петров и главный специалист службы Антонов. Кроме того, на эту должность была предложена кандидатура специалиста другой службы – Русакова, а также – кандидатура Блинова, изъявившего желание по личным соображениям поступить на работу в фирму по рекомендации со стороны. Студентам предлагается: 1) выбрать на место уходящего на пенсию начальника службы маркетинговых исследований из четверых кандидатов наиболее подходящего; 2) обосновать свое решение на основе разработанной для данной ситуации системы оценки кандидатов по объективным критериям, характеризующим их личные и деловые качества.	4
2	1	Тема «Прием на работу» Цели игры Проведение деловой игры преследует следующие цели: ознакомить слушателей с элементами процесса отбора персонала; показать необходимость четкого и точного описания работы для адекватного определения требуемых характеристик сотрудника; научить определять требуемые характеристики кандидата, учитывая описание работы; научить проводить отборочное собеседование; дать представление о необходимых этапах процесса приема на работу. Краткое описание игры Игра представляет собой моделирование процессов, возникающих при	4

		приеме на работу. Для этого используется ситуация, в которой оказалась одна из швейных организаций областного центра. Участники игры исполняют роли сотрудников организации, принимающих на работу, и претендентов на вакантные должности.	
3	1	Тема «Обучение и развитие персонала» 1 Внутрифирменное обучение как технология развития кадрового потенциала организации 2 Внутрифирменное обучение как процесс непрерывного образования и его особенности 3 Командообразование как технология формирования управленческого потенциала организации 4 Команда как организационная форма коллективного управления 5 Этапы командообразования и методы формирования команд	2
4	1	Тема «Аттестация и деловая оценка персонала» (интерактивное практическое занятие) 1 Аттестация как форма оценки работы персонала 2 Цели аттестации 3 Эффективность аттестации 4 Процедура аттестации 5 Проведение аттестации 6 Результаты аттестации 7 Понятие и задачи деловой оценки 8 Вопросы разработки методики оценки 9 Оценка работников по результатам труда 10 Оценка работника и оплата труда 11 Особенности оценки при приеме работников и их продвижении 12 Аттестация кадров и ее процедура	4
5	1	Тема «Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала» Для определения типологии мотивации трудовой деятельности необходимо провести социологический опрос среди работников предприятия или подразделения и выявить ценностную ориентацию работника (коллектива), силу мотивации, направленность мотивации, направления совершенствования работы по стимулированию работников. Для решения поставленных задач необходимо: 1 Проанализировать социальную структуру персонала: 2 Выявить отношение к труду 3 Определить тип, силу и направленность мотивации работников под-разделения 4 Выявить направления работы по мотивации труда	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к зачету	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-	8	10

	библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
Проведение оценки социально-психологического климата коллектива	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	8	25,75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	Текущий контроль	Подбор и расстановка персонала управления	1	28	Баллы начисляются в соответствии с критериями: оценка эффективности участников в игре (максимум 6 баллов); эффективность сформулированного участниками решения (максимум 9 баллов); межгрупповое взаимодействие (максимум 5 баллов); личностные качества участников (максимум 8 баллов)	зачет
2	8	Текущий контроль	Прием на работу	1	28	Баллы начисляются в соответствии с критериями: оценка эффективности участников в игре (максимум 6 баллов); эффективность сформулированного участниками решения (максимум 9 баллов); межгрупповое взаимодействие (максимум 5 баллов); личностные качества участников (максимум 8 баллов)	зачет

3	8	Текущий контроль	Обучение и развитие персонала	1	27	Название критерия - Оцениваемые параметры Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла Содержание - Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания - 11 баллов Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д. - 2 балла Подача материала презентации - Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение» - 4 балла Логика и переходы во время проекта – презентации - От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки - 2 балла Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл	зачет
4	8	Текущий контроль	Аттестация и деловая оценка персонала	1	5	«Отлично» - студент ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников; «Хорошо» - студент ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности; «Удовлетворительно» - студент не участвует в коллективной выработке решений участниками игры, делает ошибки в принятии решений, ведет себя	зачет

						недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры; «Неудовлетворительно» - студент не желает участвовать деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	
5	8	Текущий контроль	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала	1	27	Название критерия - Оцениваемые параметры Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла Содержание - Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания - 11 баллов Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д. - 2 балла Подача материала презентации - Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение» - 4 балла Логика и переходы во время проекта – презентации - От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки - 2 балла Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл	зачет
6	8	Текущий контроль	Анкетирование персонала и обработка результатов	1	27	Название критерия - Оцениваемые параметры Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла Содержание - Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык	зачет

					изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания - 11 баллов Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д. - 2 балла Подача материала презентации - Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение» - 4 балла Логика и переходы во время проекта – презентации - От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки - 2 балла Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл Количество набранных баллов Оценка От 27 баллов до 20 баллов 5 отлично От 19 баллов до 15 баллов 4 хорошо От 14 до 8 баллов 3 удовлетворительно От 7 баллов 2 неудовлетворительно	
7	8	Промежуточная аттестация	тестирование	-	40 На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ						
		1	2	3	4	5	6	7
УК-3	Знает: элементы и характеристики управленческой культуры, новации к построению управленческого взаимодействия в коллективе		+	+	+			+
УК-3	Умеет: обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом технологических новаций, применять коммуникативные техники и технологии делового общения персонала	+	+		+			
УК-3	Имеет практический опыт: диагностики психотипов работников гостиничного комплекса, формирования профиля управленческой культуры персонала в гостиничном бизнесе				+		+	
ПК-5	Знает: основные теории мотиваций, используемые при создании корпоративной культуры		+	+		+		+
ПК-5	Умеет: описывать индивидуальные мотивации человека и вопросы управления персоналом	+	+				+	+
ПК-5	Имеет практический опыт: управления основными функциональными подразделениями гостиницы, используя теории мотивации и корпоративные стандарты						+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Управление персоналом деловой журн. АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез" журнал. - М., 1996-
2. Миронов, В. И. Трудовое право России Учеб. В. И. Миронов. - М.: Журнал "Управление персоналом", 2005. - 1149 с.

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Директор по персоналу: практический журнал по управлению человеческими ресурсами
2. Кадровое дело: практический журнал по работе с персоналом

3. Мотивация и оплата труда: ежеквартальный журнал
4. Проблемы теории и практики управления: международный журнал
5. Управление персоналом: деловой журнал
6. Менеджмент в России и за рубежом
7. Справочник по управлению персоналом: журнал российской HR-практики
8. Справочник кадровика: журнал руководителя кадровой службы

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Пособие для подготовки к зачету

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — Москва : Дашков и К, 2017. — 392 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93387 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119285 (дата обращения: 30.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2020)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
Практические	504	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт.

занятия и семинары	(7Р)	акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
--------------------	------	---