



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма
и гостеприимства
Протокол № 6 от 30 октября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.2 ПЕРСОНАЛ-ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

основной образовательной программы высшего образования – программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.03 «Гостиничное дело»*

направленность (профиль): *Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом*

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки: *2024*

Разработчик:

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|--|---|
| <i>Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | <i>д-р филос. н., доц. Газиреева Л.Х.</i> |

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|---|-------------------------------|
| <i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | <i>к.э.н. Коновалова Е.Е.</i> |



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы подготовки магистров по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело», направленности (профиля): «Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с обеспечением высокого качества услуг в сфере гостеприимства на основе теоретических основ управления персоналом в гостиничном бизнесе. Рассматриваются этапы развития профессиональной карьеры персонала, профессионализм сотрудников как перспектива развития предприятия. Во время обучения изучаются вопросы целеполагания, форм и методов обучения персонала.

Особое внимание уделяется углубленному анализу системы профессионального развития персонала на примере современных гостиничных комплексов и анализу системы профессионального развития персонала. В курсе рассмотрены проблемные вопросы в организации управления персоналом современных гостиничных комплексов и пути совершенствования профессионального развития персонала гостиницы, формы и методы совершенствования качества работы персонала гостиницы, а также взаимосвязь профессиональных стандартов и повышения квалификации как фактора развития персонала и работ по классификации гостиничного предприятия.

Дисциплина базируется на знании основ гостиничного дела уровня бакалавриата.

Дисциплина направлена на формирование компетенции:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели:

УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи;

УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели;

УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия:

УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия;

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон;

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

На очной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 1 семестре. Занятия лекционного типа (академические и проблемные лекции) – 12 часов, занятия семинарского типа – 24 часа, занятия практической подготовки – 12 часов, самостоятельная работа обучающегося – 104 час., консультации – 2 час., промежуточная аттестация в форме экзамена – 2 часа.

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 1 и 2 семестрах. 1 семестр: занятия лекционного типа – 4 часа, занятия семинарского типа – 2 часа, консультации – 2 часа, самостоятельная работа – 64 часа (2 зачетные единицы). 2 семестр: занятия лекционного типа 4 часа, занятия семинарского типа – 6 часов,



промежуточная аттестация в форме экзамена во 2 семестре – 2 часа, консультации – 2 часа, самостоятельная работа – 58 часов (2 зачетные единицы).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| № п/п | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части) |
|-------|--------------------|--|
| 1. | УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели. |
| 2. | УК-3.1 | Планирует командную работу и формулирует цели, задачи. |
| 3. | УК-3.2 | Организует работу команды для достижения поставленной цели. |
| 4. | УК-3.3 | Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы. |
| 5. | УК-5 | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. |
| 6. | УК-5.1 | Анализирует особенности межкультурного взаимодействия. |
| 7. | УК-5.2 | Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон. |
| 8. | УК-5.3 | Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач. |

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Изучение данной дисциплины базируется на знании основ уровня бакалаврской программы.

Основные положения дисциплины «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» должны быть использованы при изучении дисциплин: «Проектная деятельность», «Оптимизация бизнес-процессов организаций индустрии гостеприимства», «Сервис-дизайн в индустрии гостеприимства», прохождении производственной практики и государственной итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы / 144 акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

| № п/п | Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | | | |
|-------|--|-------|----------|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Контактная работа обучающихся с преподавателем | 40 | 40 | - | - | - |



| | | | | | | |
|-------------|---|------------|------------|---|---|---|
| | в том числе: | - | - | - | - | - |
| 1.1 | Занятия лекционного типа | 12 | 12 | - | - | - |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе: | 24 | 24 | - | - | - |
| | Семинары | - | 10 | - | - | - |
| | Практические занятия | - | 2 | - | - | - |
| | Практическая подготовка | - | 12 | - | - | - |
| | Лабораторные работы | - | - | - | - | - |
| 1.3 | Консультации | 2 | 2 | - | - | - |
| 1.4. | Форма промежуточной аттестации (экзамен) | 2 | 2 | - | - | - |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 104 | 104 | - | - | - |
| 3 | Общая трудоемкость час | 144 | 144 | - | - | - |
| | з.е. | 4 | 4 | - | - | - |

Для заочной формы обучения:

| № п/п | Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | | | |
|-------------|---|------------|-----------|-----------|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Контактная работа обучающихся с преподавателем | 22 | 8 | 14 | - | - |
| | в том числе: | - | - | - | - | - |
| 1.1 | Занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | - | - |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе: | 8 | 2 | 6 | - | - |
| | Семинары | - | 2 | 6 | - | - |
| | Лабораторные работы | - | - | - | - | - |
| | Практические занятия | - | - | - | - | - |
| | Практическая подготовка | - | - | - | - | - |
| 1.3 | Консультации | 4 | 2 | 2 | - | - |
| 1.4. | Форма промежуточной аттестации (экзамен) | 2 | - | 2 | - | - |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 122 | 64 | 58 | - | - |
| 3 | Общая трудоемкость час | 144 | 72 | 72 | - | - |
| | з.е. | 4 | 2 | 2 | - | - |



5.1. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения*:

| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------|----------------------|--|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | | | Форма проведения консультации |
| Система управления персоналом | Персонал-технологии в системе управления организаций сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 8 | Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com . |
| | Организационная структура службы управления персоналом. Функциональное разделение труда в организациях сферы | 1 | Лекция-диалог | - | - | 1 | Устный опрос | - | - | - | - | - | 8 | Работа с литературой и Интернет- |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|---|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | ры гостеприимства | | | | | | | | | | | | | ресурсы | |
| | Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | Круглый стол | - | | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами |
| 1 | | | | | | Контрольная точка 1. Индивидуальное задание | | | | | | | | | |
| Стратегии управления персоналом | Кадровая политика. Кадровое планирование | 1 | Лекция-презентация | 1 | Работа в малых группах | - | - | - | | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|--|---|-----------------------------------|--|--|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| | Разработка штатного расписания и организационной структуры в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-дискуссия | - | - | 1 | Устный опрос | - | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |
| | Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | дискуссия; case-study | - | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |
| 1 | | | | | | Контрольная точка 2. Работа в малых группах | | | | | | | | |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| Технологии адаптации, мотивации, обучения и развития персонала | Технологии профессиональной и организационной адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-диалог | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 8 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами |
| | Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | Устный опрос | - | - | - | - | - | 8 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, академических часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, академических часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академических часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, академических часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, академических часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, академических часов | Форма проведения консультации | | | |
| | Технологии обучения и развития персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | 1 | Деловая игра Case-study | 1 | Устный опрос | - | | | | | | 12 | Работа с литературой и Интернет |
| Аттестация и оценка персонала. Управление деловой карьерой персонала | Деловая оценка персонала. Аттестация персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | - | - | - | | | | | | 12 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | СРО, академических часов | Форма проведения СРО | |
|--|---|--|---|---|--|-------------------------------|---|-------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|---|--|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | |
| | | Занятия лекционного типа, академических часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академических часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, академических часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, академических часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, академических часов | Форма проведения консультации | | | |
| | Технологии управления деловой карьерой сотрудников в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | - | - | - | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет | |
| | Технологии оценки эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | Контрольная точка 4. Работа в малых группах. Итоговый тест | - | | | 2 | Групповая | 8 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами | |
| Форма проведения практической подготовки – выезд в гостиницу Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа | | | | | | | | | | | | | | | |



Для заочной формы обучения:

| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|--|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| 1 семестр | | | | | | | | | | | | | | |
| Система управления персоналом на гостиничном предприятии | Персонал-технологии в системе управления организаций сферы гостеприимства | 0,5 | Лекция-презентация | | | - | Дискуссия | - | | | 2 | Групповая | 10 | Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. |
| | Организационная структура службы управления персоналом. Функциональное разделение труда в организациях сферы гостеприимства | 0,5 | Лекция-диалог | | | - | - | - | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|-------------------------------|---|-------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|---|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, академических часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, академических часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академических часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, академических часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, академических часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, академических часов | | | Форма проведения консультации |
| ства | | | | | | | | | | | | | | |
| Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 0,5 | Лекция-презентация | | | | 0,5 | Круглый стол | - | | | | | 12 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами |
| | | | | | | 0,5 | Контрольная точка 1. Индивидуальное задание | | | | | | | |
| Стратегии управления персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства. | 0,5 | Лекция-презентация | | | | | - | - | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет |
| | 1 | Лекция-дискуссия | | | | | - | - | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|-------------------------------|---|-------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, академических часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, академических часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академических часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, академических часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, академических часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, академических часов | | | Форма проведения консультации |
| организационной структуры в организациях сферы гостеприимства | Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | | | 0,5 | дискуссия; case-study | - | | | | | 12 | Работа с литературой и Интернет |
| | | | | | | 0,5 | Контрольная точка 2. Работа в малых группах | | | | | | | |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| 2 семестр | | | | | | | | | | | | | | |
| Адаптация, мотивация и развитие персонала | Технологии профессиональной и организационной адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства | 0,5 | Лекция-диалог | | | 0,5 | Устный опрос | - | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами |
| | Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства | 0,5 | Лекция-презентация | | | - | - | - | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|---|---------------------------|-------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, академических часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, академических часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академических часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, академических часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, академических часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, академических часов | | | Форма проведения консультации |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | Технологии обучения и развития персонала в организациях сферы гостеприимства | 0,5 | | | | 0,5 | Устный опрос | - | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет |
| 0,5 | | | | | | Контрольная точка 3. Индивидуальное задание | | | | | | | | |
| Аттестация и оценка персонала. Управление | Деловая оценка персонала. Аттестация | 0,5 | Лекция-презентация | | | 1 | Круглый стол | - | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | | | Форма проведения консультации |
| ние деловой карьерой персонала | персонала в организациях сферы гостеприимства | | | | | | | | | | | | | |
| | Технологии управления деловой карьерой сотрудников в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | | | - | - | - | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|-------------------------------|---|-------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, академических часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, академических часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академических часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, академических часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, академических часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, академических часов | | | Форма проведения консультации |
| | Технологии оценки эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | | | 0,5 | Устный опрос | - | | | 2 | Групповая | 10 | Работа с литературой и Интернет |
| | | | | | | 1 | Контрольная точка 4. Работа в малых группах. Итоговый тест | | | | | | | |
| Форма проведения практической подготовки – выезд в гостиницу Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа | | | | | | | | | | | | | | |



5.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, предусматривающее наличие практической подготовки

Для очной формы обучения*:

| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|---|---|--|-------------------------------|---------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|--|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, академических часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, академических часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академических часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, академических часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, академических часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, академических часов | | | Форма проведения консультации |
| Система управления персоналом | Персонал-технологии в системе управления организаций сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 8 | Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com . |
| | Организационная структура службы управления персоналом. Функциональное разделение труда в организациях сферы | 1 | Лекция-диалог | - | - | 1 | Устный опрос | 2 | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет- |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|---|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | ры гостеприимства | | | | | | | | | | | | | ресурсы | |
| | Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | Круглый стол | - | | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами |
| 1 | | | | | | Контрольная точка 1. Индивидуальное задание | | | | | | | | | |
| Стратегии управления персоналом | Кадровая политика. Кадровое планирование | 1 | Лекция-презентация | 1 | Работа в малых группах | - | - | 2 | | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|--|---|-----------------------------------|--|--|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| | Разработка штатного расписания и организационной структуры в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-дискуссия | - | - | 1 | Устный опрос | 2 | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |
| | Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | дискуссия; case-study | 2 | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |
| 1 | | | | | | Контрольная точка 2. Работа в малых группах | | | | | | | | |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| Технологии адаптации, мотивации, обучения и развития персонала | Технологии профессиональной и организационной адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-диалог | - | - | - | - | - | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами |
| | Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | Устный опрос | 1 | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | | |
| | Технологии обучения и развития персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | 1 | Деловая игра Case-study | 1 | Устный опрос | 1 | | | | | | 12 | Работа с литературой и Интернет |
| Аттестация и оценка персонала. Управление деловой карьерой персонала | Деловая оценка персонала. Аттестация персонала в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | - | - | 1 | | | | | | 12 | Работа с литературой и Интернет |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|--|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Практическая подготовка | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | | |
| | Технологии управления деловой карьерой сотрудников в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | - | - | 1 | | | | | 8 | Работа с литературой и Интернет | |
| | Технологии оценки эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 1 | Лекция-презентация | - | - | 1 | Контрольная точка 4. Работа в малых группах. Итоговый тест | - | | | 2 | Групповая | 8 | Работа с литературой и Интернет-ресурсами | |
| Форма проведения практической подготовки – выезд в гостиницу Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа | | | | | | | | | | | | | | | |



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение

| № п/п | Тема | Трудоемкость в акад.ч. очная форма | Трудоемкость в акад.ч. заочная форма | Учебно-методическое обеспечение |
|-------|--|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | Персонал-технологии в системе управления организаций сферы гостеприимства | 8 | 10 | Основная литература 1. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации : учебник / под ред. А.Я. Кибанова. — 4-е изд., доп. и перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 695 с. - ISBN 978-5-16-003671-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/read?id=423680 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. |
| 2 | Организационная структура службы управления персонала. Функциональное разделение труда в организациях сферы гостеприимства | 8 | 10 | 2. Кибанов, А. Я. и др. Управление персоналом в России: новые функции и новое в функциях : монография / А.Я. Кибанов, Е.А. Митрофанова и др. — Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2022. — 242 с. - ISBN 978-5-16-012762-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/document?id=399316 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. |
| 3 | Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 8 | 12 | 3. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006649-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/read?id=350386 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. |
| 4 | Кадровая политика. Кадровое планирование | 8 | 10 | 4. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. Практикум : учебное пособие / под ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова. |
| 5 | Разработка штатного расписания и организационной структуры гос- | 8 | 10 | |



| | | | | |
|----|--|----|----|--|
| | тиниц и иных средств размещения | | | нова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 365. - ISBN 978-5-16-016092-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1844148 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. |
| 6 | Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства | 8 | 12 | 5. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 386 с. — DOI 10.12737/1077352. - ISBN 978-5-16-016010-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1077352 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. |
| 7 | Технологии профессиональной и организационной адаптации персонала в гостиницах и иных средствах размещения | 8 | 10 | 6. Маслова, В. М. Управление персоналом : толковый словарь / авт.-сост. В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 131с. - ISBN 978-5-394-03615-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1092968 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. |
| 8 | Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства | 8 | 10 | 7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности : учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Е.А. Митрофанова, М.В. Ловчева ; под ред. А.Я. Кибанова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 524 с. - ISBN 978-5-16-003544-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/document?id=415449 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. |
| 9 | Технологии обучения и развития персонала в в организациях сферы гостеприимства | 12 | 10 | 8. Чуланова, О. Л. Кадровый консалтинг : учебник / О.Л. Чуланова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 358 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5971e2c8792fc2.42060563. - ISBN 978-5-16-012953-2. - Текст : |
| 10 | Деловая оценка персонала. Аттестация персонала в организациях сферы гостеприимства | 12 | 10 | |



| | | | | |
|----|---|---|----|---|
| 11 | Технологии управления деловой карьерой сотрудников в организациях сферы гостеприимства | 8 | 8 | электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1085904 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. Дополнительная литература 1. Борисова, А. А., Подбор и адаптация персонала : учебник / А. А. Борисова, Т. Г. Озерникова, В. А. Виниченко. — Москва : КноРус, 2023. — 404 с. — ISBN 978-5-406-11470-4. — URL: https://book.ru/book/949417 (дата обращения: 04.04.2024). — Текст : электронный. 2. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 416 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=444782 – Режим доступа: по подписке. 3. Зеленев, А. Д. Мотивация трудовой деятельности на малом инновационном предприятии : монография / А. Д. Зеленев. — Москва : Дашков и К, 2014. — 104 с. - ISBN 978-5-394-02465-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/514574 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. 4. Ребров, А. В. Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии : учебное пособие / А. В. Ребров. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012069-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1070320 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке. 5. Управление персоналом: програм- |
| 12 | Технологии оценки эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства | 8 | 10 | |



| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>мы учебных дисциплин, практик, гос. эк- замена, магист. диссертация: Учеб. пос. / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2019. - 349 с. (ВО: Ма- гистр.). ISBN 978-5-16-005606-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/959885 (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.</p> <p>б. Никольская, Е. Ю., Основы ме- неджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное по- собие / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. — Москва : Русайнс, 2024. — 224 с. — ISBN 978-5-466-04851-3. — URL: https://book.ru/book/952331 (дата обра- щения: 04.04.2024). — Текст : электрон- ный.</p> |
|--|--|--|--|---|

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

| № п/п | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: | | |
|-------|--|---|--|---|--|--|
| | | | | знать | уметь | владеть |
| 1 | УК-3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | <p>Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p>Планирует командную работу и формулирует цели, задачи</p> <p>Организует работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>Контролирует выполнение членами</p> | <p>Персонал- технологии в системе управления организаций сферы гостеприимства.</p> <p>Организационная структура службы управления персонала. Функциональное разделение труда организаций сферы гостеприимства.</p> <p>Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.</p> | <p>- организацию и принципы командной работы, ее цели и задачи</p> <p>- способы организации работы команды для достижения поставленной цели</p> <p>- методы контроля выполнения членами команды поставленных задач, способы</p> | <p>- планировать командную работу и формулировать цели, задачи</p> <p>- организовать работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>- контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать ра-</p> | <p>- навыками планирования командной работы, формулировкой целей, задач</p> <p>- навыками организации работы команды для достижения поставленной цели</p> <p>- навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работу</p> |



| | | | | | | |
|---|--------|--|---|--|--|--|
| | | команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы | Кадровая политика. Кадровое планирование. Разработка штатного расписания и организационной структуры в организациях сферы гостеприимства. Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства. | корректировки работы команды в соответствии с целью работы | боту команды в соответствии с целью работы | команды в соответствии с целью работы |
| 2 | УК-5 | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | Технологии профессиональной и организационной адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства. | | | |
| | УК-5.1 | Анализирует особенности межкультурного взаимодействия | Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства. | - особенности межкультурного взаимодействия | - анализировать особенности межкультурного взаимодействия | - навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия |
| | УК-5.2 | Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | Технологии управления деловой карьерой сотрудников в организациях сферы гостеприимства. | - профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | - выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон | - навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон |
| | УК-5.3 | Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач | Технологии оценки эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства. | - недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач | - обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач | - навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач |

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Результат обучения по дисциплине | Показатель оценивания | Критерий оценивания | Этап освоения компетенции |
|---|---|---|---|
| <u>Знание:</u> - организации и принципов командной работы, ее цели и | Выполнение индивидуального задания. Работа в малых группах. | <u>Студент продемонстрировал знание:</u> - организации и принципов | Закрепление способности организовывать и руководить работой |



| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>задачи</p> <p><u>Умение:</u> - планировать командную работу и формулировать цели, задачи</p> <p><u>Владение:</u> - навыками планирования командной работы, формулировкой целей, задач</p> <p><u>Знание:</u> - способов организации работы команды для достижения поставленной цели</p> <p><u>Умение:</u> - организовать работу команды для достижения поставленной цели</p> <p><u>Владение:</u> - навыками организации работы команды для достижения поставленной цели</p> <p><u>Знание:</u> - методов контроля выполнения членами команды поставленных задач, способов корректировки работы команды в соответствии с целью работы</p> <p><u>Умение:</u> - контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы</p> <p><u>Владение:</u> - навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работу команды в соответствии с целью работы</p> | | <p>пов командной работы, ее цели и задачи</p> <p><u>Студент демонстрирует умение:</u> - планировать командную работу и формулировать цели, задачи</p> <p><u>Студент демонстрирует владение:</u> - навыками планирования командной работы, формулировкой целей, задач</p> <p><u>Студент продемонстрировал знание:</u> - способов организации работы команды для достижения поставленной цели</p> <p><u>Студент демонстрирует умение:</u> - организовать работу команды для достижения поставленной цели</p> <p><u>Студент демонстрирует владение:</u> - навыками организации работы команды для достижения поставленной цели</p> <p><u>Студент продемонстрировал знание:</u> - методов контроля выполнения членами команды поставленных задач, способов корректировки работы команды в соответствии с целью работы</p> <p><u>Студент демонстрирует умение:</u> - контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы</p> <p><u>Студент демонстрирует владение:</u> - навыками контроля выполнения членами команды поставленных задач, корректировки работу команды в соответствии с целью работы</p> | <p>команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p> |
|---|--|---|--|



| | | | |
|--|--|--|--|
| <p><u>Знание:</u> - особенности межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Умение:</u> - анализировать особенности межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Владение:</u> - навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Знание:</u> - профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><u>Умение:</u> - выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><u>Владение:</u> - навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><u>Знание:</u> - недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> <p><u>Умение:</u> - обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> <p><u>Владение:</u> - навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> | <p>Выполнение индивидуального задания. Работа в малых группах.</p> | <p><u>Студент продемонстрировал знание:</u> - особенности межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Студент демонстрирует умение:</u> - анализировать особенности межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Студент демонстрирует владение:</u> - навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Студент продемонстрировал знание:</u> - профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><u>Студент демонстрирует умение:</u> - выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><u>Студент демонстрирует владение:</u> - навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><u>Студент продемонстрировал знание:</u> - недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> <p><u>Студент демонстрирует умение:</u> - обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> <p><u>Студент демонстрирует владение:</u> - навыками обеспечения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> | <p>Закрепление способности анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> |
|--|--|--|--|



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – презентация индивидуального задания

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации индивидуального задания

| Критерии оценивания | баллы |
|---|--------------------------|
| Тема индивидуального задания раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи индивидуального задания, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции индивидуального задания. Студент смог аргументировано ответить на вопросы преподавателя и других учащихся. | «5», если 4-5 баллов |
| Тема индивидуального задания раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме индивидуального задания, не сформулирована цель и задачи индивидуального задания, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции индивидуального задания. Студент смог аргументировано ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся. | «4», если 3 балла |
| Тема индивидуального задания раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме индивидуального задания, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции индивидуального задания. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументировано ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся. | «3», если 2 балла |
| Тема индивидуального задания не раскрыта, не приведены кейсы-практики, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме индивидуального задания, не сформулирована цель и задачи индивидуального задания, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументировано ответить на вопросы преподавателя и других учащихся. | «2», если менее 2 баллов |

Средство оценивания – работа в малых группах

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при мозговом штурме в малых группах

| | |
|------------------------------|---------|
| Предел длительности контроля | 30 мин. |
|------------------------------|---------|



| | |
|----------------------------------|--|
| Критерии оценки | <ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в мозгового штурма;– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации;– подготовленные в ходе мозгового штурма документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение мозгового штурма от других решений |
| Показатели оценки | мах 10 баллов |
| «5», если (9 – 10) баллов | полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников |
| «4», если (7 – 8) баллов | неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в мозговом штурме |
| «3», если (5 – 6) баллов | неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение мозгового штурма от других решений |

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания - устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе


| оце | Критерии оценивания | Показатели оценивания |
|-----|---------------------|-----------------------|
|-----|---------------------|-----------------------|



| НКА | | |
|-----|--|---|
| «5» | <ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию | <ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой |
| «4» | <ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:– а) в изложении допущены не- | <ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситу- |



| | | |
|-----|--|--|
| | <p>большие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <ul style="list-style-type: none">– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя | <p>аций;</p> <ul style="list-style-type: none">– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |
| «3» | <ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы | <ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне |
| «2» | <ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки. | <ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |

| | | |
|--|--|-----------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 35 из 77</i> |

Средство оценивания – презентация индивидуального проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при коллоквиуме – презентации и взаимной оценке результатов индивидуальных и групповых проектов

| Критерии оценивания | баллы |
|--|----------------------------------|
| Представленный проект содержит аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды, в т.ч. с использованием передовых технологий. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы)смог (ли) аргументировано ответить на вопросы преподавателя и других учащихся. | «5», если 30 – 35 баллов |
| Представленный проект содержит аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не обоснован комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы)смог (ли) аргументировано ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся. | «4», если 22 – 29 баллов |
| Представленный проект содержит аналитическую (анализ) часть, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, частично показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы)не смог (ли) аргументировано ответить на вопросы преподавателя и других учащихся. | «3», если 16 – 21 балл |
| В представленном проекте отсутствует описание методологии и организации, не представлена программа исследования. Студент (ы) не смог (ли) аргументировано ответить на вопросы преподавателя и других учащихся. | «2», если менее 15 баллов |

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

| Шкала оценивания | Показатели |
|----------------------------------|-------------------|
| 5 («отлично») | 91-100 % |
| 4 («хорошо») | 71-90 % |
| 3 («удовлетворительно») | 52-70 % |
| 2 («неудовлетворительно») | 0-51 % |

PS. Формула расчёта процентного соотношения, равного определённой оценке:

Кол-во верных ответов X 100 = %

Кол-во вопросов в тесте

Средство оценивания – профессионально-ориентированные практические задания

Критерии оценивания



1. Идентификация ключевых проблем.
2. Анализ ключевых проблем.
3. Аргументация предлагаемых вариантов эффективного разрешения выявленных проблем.
4. Выполнение задания с опорой на изученный материал и дополнительные источники.

Показатели и шкала оценивания

| Критерии | 5 90-100% | 4 75-89% | 3 60-74% | 2 0-59% |
|---|--|--|---|--|
| Идентификация ключевых проблем | Студент умеет определить ключевые проблемы в соответствии с заданием. | Студент в основном может определить ключевые проблемы в соответствии с заданием. | Студент может лишь отчасти определить ключевые проблемы в соответствии с заданием. | Студент не умеет выделить ключевые проблемы задания. |
| Анализ ключевых проблем | Сделан компетентностный, профессионально обоснованный и мотивированный анализ проблемы с демонстрацией базовых знаний, умений и навыков. | Проведен достаточно глубокий, но зачастую субъективный анализ проблемы | Анализ ключевых проблем сделан поверхностно, без использования базовых знаний по исследуемой проблеме. | При анализе проблемы студент не смог продемонстрировать профессиональные знания и аналитические навыки |
| Аргументация предлагаемых вариантов эффективного разрешения выявленных проблем | Предложен вариативный и аргументированный алгоритм эффективного решения выявленных проблем | Предложен односторонний, но аргументированный вариант решения поставленной проблемы | Предложен вариант решения проблемы, но без достаточной аргументации и обоснования | Студент не сумел найти обоснованного решения поставленной задачи |
| Выполнение задания с опорой на изученный материал и дополнительные источники | Задание выполнено в максимальном объеме. Ответы полные и правильные. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры | Задание в основном выполнено. Ответы правильные, но неполные. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено. | Задание выполнено более чем наполовину. Ответы правильны в основных моментах. Нет иллюстрирующих примеров, нет собственного взгляда на проблему, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют | Задание выполнено менее чем наполовину. Ответы имеют существенные ошибки в основных аспектах задания |

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

| Номер недели семестра | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
|-----------------------|---|---------------------------------------|--|
| | Раздел 1. Система управления персона- | Индивидуальное зада- | Задание 1 должно раскрывать - эволюции концепций управления персоналом |



| | | |
|---|---|--|
| <p>лом Темы: Персонал-технологии в системе управления организаций сферы гостеприимства Организационная структура службы управления персоналом. Функциональное разделение труда в организациях сферы гостеприимства. Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства</p> | <p>ние 1. Подготовить реферат объемом 5-7 стр. на тему «Концепции управления персоналом». 2. На основании перечня должностей по основным и вспомогательным службам описать требования к должностям.</p> | <p>- отличительные особенности персонал-технологий в японской, американской, английской и российской школ управления персоналом В задании 2 следует - обозначить основные и вспомогательные службы гостиничного предприятия; - представить перечень должностей по службам; - требования к должностям работников всех служб конкретного гостиничного предприятия и описание трудовых функций для конкретной должности с учетом профессиональных стандартов. Задание 2 выполняется в табличной форме. - гостиница выбирается самостоятельно. Задание предоставляется в сроки первого промежуточного контроля</p> |
| <p>Раздел 2. Стратегии управления персоналом Кадровая политика. Кадровое планирование. Разработка штатного расписания и организационной структуры в организациях сферы гостеприимства. Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства</p> | <p>Работа в малых группах Выбрать одну из должностей в гостинице и разработать документы по организации подбора и отбора кандидатов по выбранной должности</p> | <p>Задание должно раскрывать: описании выбранной должности; описание вакансии; стандарт подбора, отбора персонала выбранной должности; стандарт проведения собеседования при приеме на работу организаций сферы гостеприимства</p> |
| <p>Раздел 3. Технологии адаптации, мотивации, обучения и развития персонала. Тема Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства</p> | <p>Индивидуальное задание Разработать программу нематериальной мотивации персонала гостиницы и провести ее обоснование</p> | <p>Задание должно содержать: - анализ факторов нематериальной мотивации - программу нематериальной мотивации для гостиницы - ориентировочную стоимость мотивационных мероприятий - обоснование целесообразности затрат</p> |
| <p>Оценка эффективности управления персоналом на предприятиях сферы гостеприимства Разработка проекта «Расчет ФОТ для предприятия сферы гостеприимства»</p> | <p>Проект в малых группах</p> | <p>Проект должен раскрывать выбранную тему и соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 25 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. В проекте должны быть отражен синтез теоретических основ темы, а также решен перечень практических задач: 1. Написать пояснительную записку, (описание проекта). 2. Разработать организационную структуру. Перечень должностных единиц и названия подразделений внести в таблицу 5 (графа 1) 3. Провести расчет по планированию численности персонала (рекомендации по расчету кол-ва горничных представлены в пункте 3). Внести</p> |



| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | полученные результаты в таблицу графы 2, 3, 6,7. 4. Изучить рынок труда определенной местности, в которой расположена гостиница или иное средство размещения. Полученные данные внести в таблицу 5 графу 4. 5. Заполнить таблицу для формирования штатного расписания, в которой рассчитать ФОТ; кол- персонала; указать график работы персонала. Заключительным этапом проекта является разработка рекомендаций по применению эффективных персонал-технологий системе управления персоналом в гостинице. |
|--|--|--|--|

Выполнение индивидуального проекта на тему: «Разработка штатного расписания гостиничного предприятия (по выбору студента или заданию преподавателя)».

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие «Персонал-технологий» в гостиничном деле. Характеристика групп технологий управления человеческими ресурсами в организациях сферы гостеприимства.
2. Нормативно-методологические документы, регламентирующие технологии управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.
3. Основные концепции управления персоналом.
4. Планирование численности персонала в организациях сферы гостеприимства.
5. Управленческие воздействия на персонал в гостиничном деле.
6. Рынок труда предприятий гостеприимства и его характеристики.
7. Особенности философии управления персоналом в различных странах.
8. Назначение, цели, функции и организационная структура системы управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.
9. Кадровая служба в системе управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.
10. Документационное обеспечение системы управления персоналом в организациях сферы гостеприимства.
11. Кадровая политика организации: теория и практика.
12. Кадровое планирование в организациях сферы гостеприимства.
13. Формирование организационной структуры в организациях сферы гостеприимства.
14. Технологии формирования вовлеченности персонала в организациях сферы гостеприимства.
15. Технологии построения эффективных команд в организациях сферы гостеприимства.
16. Социальная политика предприятия гостеприимства и ее использование в управлении человеческими ресурсами.
17. Персонал-технологии отбора и подбора персонала в организациях сферы гостеприимства.
18. Состав и структура затрат (издержек) на персонал, их назначение и классификация.
19. Внешние и внутренние источники подбора персонала.
20. Социальные сети как инструмент подбора персонала для организаций сферы гостеприимства.



21. Технологии анализа резюме и анкет при подборе персонала в организациях сферы гостеприимства.
22. Технологии проведения интервью с кандидатами. Виды собеседований.
23. Технологии тестирования при подборе персонала в организациях сферы гостеприимства.
24. Характеристика компетенций работников в организациях сферы гостеприимства.
25. Технологии формирования кадрового резерва в организациях сферы гостеприимства.
26. Классификация видов увольнения и мероприятий по высвобождению персонала. Процедура увольнения.
27. Технологии разрешения трудовых споров в организациях сферы гостеприимства.
28. Технологии решения конфликтов в организациях сферы гостеприимства.
29. Технологии социализации и трудовой адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства.
30. Положение об адаптации персонала. Лучшие практики адаптации в организациях сферы гостеприимства.
31. Технологии аттестации работников гостиниц и иных средств размещения.
32. Технологии профессионального обучения и повышения квалификации в организациях сферы гостеприимства.
33. Технологии управления деловой карьерой персонала в организациях сферы гостеприимства.
34. Технологии подготовки резерва руководителей в гостиницах и иных средствах размещения
35. Технологии мотивации в управлении человеческими ресурсами в организациях сферы гостеприимства.
36. Система мотивации персонала в организациях сферы гостеприимства.
37. Проблемы формирования систем мотивации и стимулирования персонала в организациях сферы гостеприимства.
38. Корпоративная культура как фактор эффективного управления персоналом в организациях сферы гостеприимства. Место адаптации в корпоративной культуре.
39. Оценка эффективности управления персоналом организации в организациях сферы гостеприимства.
40. Цели, задачи и виды текущей деловой оценки персонала в организациях сферы гостеприимства.
41. Технологии проведения текущей деловой оценки персонала в организациях сферы гостеприимства.
42. Методы оценки эффективности проведения деловой оценки персонала в организациях сферы гостеприимства.
43. Технологии развития и обучения персонала в организациях сферы гостеприимства.
44. Технологии проведения деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организаций сферы гостеприимства.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» проводится в форме тестирования и выполнения практико-ориентированных заданий.



Задания для промежуточной аттестации

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи

Задания закрытого типа (тесты)

(количество тестов по компетенциям не изменилось, вписываем тесты по дисциплине как в образце)

| | |
|----------|---|
| 1 | Какая служба занимается проблемами подбора и расстановки персонала гостиницы, повышением квалификации? Кол-во правильных ответов - 1 |
| 1 | Служба инженерных сетей и коммуникаций |
| 2 | Служба управления персоналом (начальник службы управления персоналом, менеджер по подбору персонала, менеджер по обучению персонала, менеджер по развитию персонала, менеджер по социальному обеспечению) |
| 3 | Служба гест-релейшн (Guest Relation) |
| 4 | Служба эксплуатации номерного фонда |
| 5 | Служба приёма и размещения |

| | |
|----------|--|
| 2 | Эти термины напрямую отражают специфику общения сотрудников персонала гостиницы с гостем (Э.Б. Берн): Кол-во правильных ответов - 1 |
| 1 | «Раппорт» (единение), «конгруэнтность» (искренность), «пейсинг» (отражение чувств), «аффилиация» (желание нравиться) |
| 2 | «Аттракция» (привлечение внимания), «поглаживание» (одобрение) |
| 3 | Верный ответ только 1 |
| 4 | Верны ответы 1 и 2 |

УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи

Задания открытого типа

(Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)

1. Назовите идеальные проявления компетенции при управлении конфликтами. Запишите ответ.
2. Раскройте смысл понятия «лидерство и командная работа». Запишите ответ в свободной форме, перечислив идеальные проявления данной компетенции.
3. Раскройте смысл понятия «нетворкинг» (поддержание бизнес-отношений). Запишите ответ в свободной форме, перечислив идеальные проявления данной компетенции.
4. Корпоративная культура – это Запишите ответ.
5. Сущность управления человеческими ресурсами заключается в том, что ... Запишите ответ.
6. Кто такой HR-специалист?



УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели

Задания закрытого типа (тесты)

(количество тестов по компетенциям не изменилось, вписываем тесты по дисциплине как в образце)

| | |
|---|--|
| 1 | <p>Мáксимы Г. Грайса углубляют представления о традиционных критериях речевой культуры (правильности, точности, уместности, выразительности, лаконичности). Они не тождественны этим критериям, потому что в основе максим Грайса лежат не только правила культуры речи, но и эстетические, нравственные и социальные постулаты. Принцип кооперации предполагает готовность партнёров к сотрудничеству. Этот принцип был сформулирован американским философом Гербертом Полом Грайсом в его работе «Логика и речевое общение» (1975 г.). Принцип кооперации требует, чтобы каждый участник общения стремился к успешному завершению разговора. Под этим принципом Г. Грайс понимал следующие мáксимы: Кол-во правильных ответов - 1</p> |
| 1 | Максима вежливости, максима улыбочивости, максима щедрости, максима быстроты выполнения процедуры заселения гостя |
| 2 | Максима количества, максима качества, максима великодушия / отношения (релевантности), максима способа выражения (манеры) |
| 3 | Максима немногословности с гостем |
| 4 | Максима разумности (коэффициента интеллекта) сотрудника отеля |

| | |
|---|---|
| 2 | <p>Этот тип поведения человека в организации не принимает и не разделяет её ценностей и поэтому постоянно создаёт конфликтные ситуации. Такие люди чаще всего осложняют жизнь коллегам, могут нанести ущерб организации, но они не являются абсолютно неприемлемыми в ней: Кол-во правильных ответов - 1</p> |
| 1 | «Бунтарь» |
| 2 | «Приспособленец» |
| 3 | «Оригинал» |
| 4 | «Преданный и дисциплинированный» |

УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели

Задания открытого типа

(Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)

1. К японскому менеджменту персонала относится ... Запишите ответ.
2. В каком документе прописаны критерии балльной оценки персонала гостиниц. Это ...
3. Структура управления, штатное расписание, трудовые соглашения реализуют _____. Впишите ответ в виде словосочетания.
4. Документ, включающий основные положения, принципы деятельности организации, правила и нормы поведения работников, их внешнего вида. Это _____. Впишите ответ в виде словосочетания (наименование документа).



5. Назовите внутренние источники привлечения персонала. Впишите ответ в виде словосочетания. _____
6. Как называется назначение работников на должности, рабочие места в соответствии с принятым разделением труда и способностями работников? Впишите ответ.
7. Кадровая психодиагностика направлена на изучение _____. Впишите ответ.

УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы

Задания закрытого типа (тесты)

(количество тестов по компетенциям не изменилось, вписываем тесты по дисциплине как в образце)

| | |
|----------|---|
| 1 | Тимбилдинг – это: Кол-во правильных ответов - 1 |
| 1 | От англ. team — команда, building — строительство, переводится на русский как «командообразование». Это соревнования, тренинги и другие корпоративные мероприятия игрового формата, которые проводятся для сплочения коллектива, умение работать в команде. |
| 2 | От англ. – имя кота «Тим», переводится как «вежливость». Это мероприятия, направленные на формирование культуры речи. |
| 3 | Мероприятия, направленные на реализацию поставленных задач в службе гостиницы. |
| 4 | Мероприятия, направленные на выработку единого мышления членов команды сотрудников отеля. |

| | |
|----------|--|
| 2 | Онбординг – это: Кол-во правильных ответов - 2 |
| 1 | Процесс, направленный на создание комфортных условий для сотрудников, проработавших не менее 10 лет в компании. |
| 2 | Процесс, направленный на создание атмосферы соперничества между сотрудниками отеля. |
| 3 | Процесс, направленный на помощь новому сотруднику адаптироваться к новой среде, культуре компании, влиться в команду, быстрее разобраться в процессах и, как результат, снизить уровень стресса от смены места работы и получить удовольствие от достижения результатов. |
| 4 | Многоэтапный процесс, направленный на адаптацию новых сотрудников, основные цели которого заключаются в постепенном введении работника в его обязанности и внедрении принципов корпоративной культуры и рабочей коммуникации. |

| | |
|----------|---|
| 3 | Зачастую в гостиницах, учитывая разные причины, возникают конфликтные ситуации. Эта стратегия способна урегулировать путём взаимных уступок: обе стороны уступают нечто, что обеспечивает совместное решение проблемы: Кол-во правильных ответов - 1 |
|----------|---|



| | |
|---|----------------|
| 1 | Соперничество |
| 2 | Сотрудничество |
| 3 | Компромисс |
| 4 | Агрессия |

УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы

Задания открытого типа
(Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)

1. Процесс побуждения работников к достижению целей – это _____. Впишите ответ.
2. Что такое потенциал специалиста? Запишите ответ в свободной форме.
3. В этой таблице представлено соответствие дисциплин с системами наук о труде и персонале. Необходимо выбрать лишний элемент. Запишите свой ответ в виде цифры. _____
4. Структура конфликта – это _____. Запишите ответ.
5. KPI – это..... Запишите ответ.
6. Что такое PF16? Чем может быть полезна данная методика? Запишите ответ.
7. Установите соответствие понятия и определения:

Установите соответствие понятия и определения:

| | |
|-----------------------|--|
| 1. Сторителлинг – это | 1. одно из направлений поиска и подбора персонала ключевых и редких как по специальности, так и по уровню профессионализма специалистов |
| 2. Headhunting – это | 2. юное дарование, подающий надежды / дипломат: поддержка, помощь, в какой-то мере руководство и защита одного человека другим |
| 3. Budding – это | 3. способ передачи информации через историю, притчу, анекдот, сказки и т.п. |
| 4. Прелиминаринг | 4. это практика привлечения на работу молодых, амбициозных и талантливых специалистов с помощью программ стажировок и производственных практик |

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия

Задания закрытого типа (тесты)
(количество тестов по компетенциям не изменилось, вписываем тесты по дисциплине как в образце)



| | |
|----------|---|
| 1 | Какой из видов общения заключён в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым?» Кол-во правильных ответов - 1 |
| 1 | Примитивное общение |
| 2 | Светское общение |
| 3 | Личностное общение |
| 4 | Деловое общение |

УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия

Задания открытого типа

(Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)

1. Дайте определение понятию «персонал-технологии». Запишите ответ.
2. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»? Запишите ответ.
3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам, называется _____. Запишите ответ.

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

Задания закрытого типа (тесты)

(количество тестов по компетенциям не изменилось, вписываем тесты по дисциплине как в образце)

| | |
|----------|---|
| 1 | «Золотое» правило обслуживания гостя гласит таким образом: Кол-во правильных ответов - 1 |
| 1 | Непрошеным гостям часто очень рады, когда они уходят |
| 2 | Гостей следует обслуживать так, как бы Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас |
| 3 | Если хочешь избавиться от гостя, докучающего своими визитами, дай ему займы денег |
| 4 | Не следует смущаться прихода неожиданных гостей |

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

Задания открытого типа

(Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)

1. Профессиональный посредник называется _____. Запишите ответ.
2. Конфликтогены – это _____. Запишите ответ.
3. Приведите примеры квалификационных требований и наборов компетенций, необходимых в гостиничной индустрии. Ответ запишите.



УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Задания закрытого типа (тесты)

(количество тестов по компетенциям не изменилось, вписываем тесты по дисциплине как в образце)

| | |
|---|--|
| 1 | Выделяют следующие примитивные межличностные реакции в речевых технологиях (А. Добрович): Кол-во правильных ответов - 2 |
| 1 | Реакция амбиции, реакция самодовольства, реакция зависти, реакция злорадства, реакция захвата (экспансии) |
| 2 | Реакция агрессии, реакция присвоения, реакция безразличия |
| 3 | Реакция жалости сотрудника при виде гостя |
| 4 | Реакция обиды сотрудника на гостя |

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Задания открытого типа

(Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)

1. Клиентоцентричность – это ... Запишите ответ.
2. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т.п.). Ответ запишите.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Семинар 1.

Тема занятия: Организационная структура службы управления персонала

Функциональное распределение труда в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: устный опрос

Содержание занятия:

Обсуждение с обучающимися следующих вопросов:

- Основные направления деятельности и функции службы управления персоналом.
- Нормативные документы, регламентирующие разделение труда в организации. Профессиональный стандарт для работников по приему и размещению гостей утвержден (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей». Рег. номер 1080).
- Назначение, цели, функции и организационная структура системы управления персоналом на предприятиях гостеприимства.
- Особенности построения организационных структур служб управления персоналом в организациях различных организационно-правовых форм.
- Основные этапы формирования организационной структуры службы управления персоналом в зависимости от концепции отеля, категоричности, номерного фонда.



Цель занятия: сформировать четкое понимание специфики должностных обязанностей сотрудников гостиничного предприятия, познакомить обучающихся с нормативными документами, регламентирующими разделение труда в организации с целью дальнейшего овладения умением организовывать деятельность службы управления персоналом, построением эффективной организационной структуры.

Практические навыки: Навыки применения полученных знаний в организации эффективной организационной структуры и распределении функциональных обязанностей.

Семинар 2.

Тема занятия: Специфические особенности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: круглый стол, выполнение индивидуального задания

Содержание занятия: обсуждение с обучающимися вопросов:

- Особенности управления персоналом на предприятиях гостеприимства
- Особенности рынка труда сферы гостеприимства
- Требования к персоналу предприятий гостеприимства
- Профессиональные стандарты
- Требования к персоналу согласно классификации
- Выполнение обучающимися индивидуальных заданий, связанных с выданными заданиями, в том числе разработкой проекта «Расчет ФОТ для предприятия сферы гостеприимства».

Помощь каждому обучающемуся в выполнении вышеуказанных заданий.

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с пониманием особенностей рынка труда сферы гостеприимства и требований к персоналу сферы гостеприимства.

Практические навыки: Навыки понимания особенностей рынка труда сферы гостеприимства; навыки формирования требований к персоналу и должностных инструкций.

Семинар 3.

Тема занятия: Разработка штатного расписания и организационной структуры в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: устный опрос

Содержание занятия: обсуждение с обучающимися вопросов:

- Основные подходы к формированию штатного расписания
- Основные этапы процедуры разработки штатного расписания.
- Положение о штатном расписании и методы его разработки
- Процедура кадрового планирования в соответствии со штатным расписанием

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с формированием организационной структуры гостиничного предприятия и штатного расписания.

Практические навыки: Навыки разработки организационной структуры гостиницы и штатного расписания.

Семинар 4.

Тема занятия: Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: дискуссия; case-study, работа в малых группах

Содержание занятия:

1. Обсуждение с обучающимися вопросов:

- Характеристика технологий подбора и отбора персонала



- Внешние источники подбора персонала
- Внутренние источники подбора персонала.
- Резюме и его анализ
- Технологии проведения собеседования
- Методы определения проф. пригодности
- Испытательный срок и технологии оценки результатов прохождения испытательного срока
- Основные этапы процедуры приема персонала на работу: подбор претендентов, отбор кандидатов, наем персонала.
- Эффективность различных источников найма персонала

2. Решение ситуационных задач и выполнение заданий

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков, обучающихся по отбору и подбору персонала, анализу резюме кандидатов; методологии проведения собеседований и определения профессиональной пригодности.

Практические навыки: Навыки отбора и подбора персонала в гостиницы или иные средства размещения.

2. Решение ситуационных задач и выполнение заданий

1. Какие выгоды, по Вашему мнению, имеет упор на внутренний отбор при поиске кандидатов в гостинице или ином средстве размещения?

Заполнить таблицу

| Источник | Преимущества | Недостатки |
|----------------------|--------------|------------|
| Внутренний | | |
| Конкурс | | |
| Совмещение профессий | | |
| Сверхурочная работа | | |
| | | |
| | | |
| Внешний | | |
| Центра занятости | | |
| Кадровые агентства | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Вопросы для обсуждения:

Какие выгоды, по Вашему мнению, имеет упор на внутренний отбор при поиске кандидатов в гостинице или ином средстве размещения?

2. Какие этапы внешнего отбора связаны с наибольшими затруднениями? Укажите причины этих затруднений. Заполнить таблицу.

| Этапы, вызывающие затруднения | Причины затруднений |
|-------------------------------|---------------------|
| 1. Собеседование | |
| 2. Анкетирование | |
| 3. Тестирование | |
| 4. Рекомендации | |



3. Перед Вами стоит задача отобрать лучшего кандидата на должность руководителя отдела продаж в гостиницы. Ознакомившись с предложенной ниже формой, отметьте характеристики, наиболее необходимые, по Вашему мнению, для принятия правильного решения с учетом вакансии, на которую вы отбираете кандидата. Проранжируйте их.

В случае необходимости, добавьте критерии

| Возможные критерии | Ранг |
|---|------|
| Хорошая способность к установлению контактов с другими людьми | |
| Опыт работы в должности менеджера по продажам 6 лет | |
| Возраст 28 лет | |
| Хорошее состояние здоровья | |
| Презентабельный внешний вид | |
| Способность к быстрому решению интеллектуальных задач | |
| Знание двух иностранных языков | |
| Хорошая способность к выражению своих идей | |
| Уверенность в себе | |
| Эмпатия | |
| Высокое чувство ответственности | |
| Способность достигать согласия с другими людьми | |
| Дружелюбие, открытость в общении | |
| Высокая способность к решению проблем | |

Укажите, какие отрицательные последствия, по вашему мнению, могут иметь для организации ошибки, допущенные при отборе новых работников?

Семинар 5.

Тема занятия: Технологии профессиональной и организационной адаптации персонала в организациях сферы гостеприимства.

Форма проведения занятия: устный опрос.

Содержание занятия: обсуждение с обучающимися вопросов.

- Содержание понятий «социальная адаптация», «организационная адаптация», «профессиональная адаптация».
- Знакомство с нормативными документами, регламентирующими деятельность компании, корпоративными стандартами и HR политикой.
- Адаптация персонала. Цели адаптации. Функциональные обязанности специалиста по адаптации.
- Технологии адаптации. Welcome-тренинг.
- Программы адаптации.
- Система наставничества.
- Система аттестации по итогам адаптационных мероприятий.

Цель занятия: Развитие навыков профессиональной и организационной адаптации персонала на предприятиях гостеприимства

Практические навыки: Навыки разработки необходимой документации и программ по адаптации; навыки внедрения системы наставничества

Семинар 6.

Тема занятия: Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: дискуссия



Содержание занятия:

1. Обсуждение с обучающимися вопросов
 - Мотивация и эффективность трудовой деятельности.
 - Основные теории мотивации.
 - Система KPI и этапы ее разработки для предприятий туризма и гостеприимства.
 - Программы мотивации персонала. Лучшие практики
 - Технологии разработки комплексной системы мотивации сотрудников в организации.
2. Выполнение заданий

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала на предприятиях гостеприимства

Практические навыки: Навыки разработки программ мотивации и стимулирования; навыки разработки системы KPI для отдела продаж гостиничного предприятия

Задание 1.

В отношениях между работником и организацией каждая сторона имеет собственную систему ожиданий и требований.

Чего ожидает организация от работников? В чем состоят основные требования организации к рабочим результатам и поведению новых работников? Что хотел бы получить работник от организации в ответ? Заполните таблицу.

| Требования организации к работнику | Требования работника к организации |
|------------------------------------|------------------------------------|
| | |

Семинар 7.

Тема занятия: Технологии обучения и развития персонала в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: устный опрос, выполнение индивидуального задания.

Содержание занятия: обсуждение с обучающимися вопросов:

- Роль профессионального потенциала в развитии организации. Виды профессионального обучения: подготовка, переподготовка, повышение квалификации.
- Цели и задачи развития персонала. Основные подходы к профессиональному обучению персонала.

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков по обучению и развитию персонала на предприятиях гостеприимства

Практические навыки: Навыки разработки программ обучения; навыки определения потребности в обучении; навыки оценки эффективности программ обучения

Семинар 8.

Тема занятия: Технологии оценки эффективности управления персоналом в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: устный опрос, работа в малых группах, итоговое тестирование.

Содержание занятия: Обсуждение с обучающимися вопросов:

- Критерии эффективности работы с кадрами. Основные сопутствующие показатели эффективности.
- Формы проявления эффекта в кадровом менеджменте: экономические и социальные.
- Способы расчета эффекта от мероприятий по работе с кадрами.
- ФОТ и показатели его выполнения;
- Индекс удовлетворенности персонала и его влияние на систему управления.



Цель занятия: Развитие профессиональных навыков по оценке эффективности управления персоналом на предприятиях гостеприимства

Практические навыки: Навыки оценки мероприятий по работе с персоналом; навыки оценки ФОТ; навыки оценки удовлетворенности персонала.

Практические занятия ведет преподаватель-практик

Практическое занятие 1.

Тема занятия: Кадровая политика. Кадровое планирование

Форма проведения занятия: работа в малых группах

Содержание занятия:

Выполнение заданий по определению кадровой политики и разработка практических предложений по ее совершенствованию.

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с формированием кадровой политики гостиницы или иного средства размещения.

Практические навыки: Навыки определения типа кадровой политики, ее формирования и совершенствования.

Работа в малых группах.

Задание 1. Определить тип кадровой политики

Руководство гостиницы не имеет выраженной программы действий в отношении персонала, а кадровая работа сводится к ликвидации негативных последствий. Кадровая служба не владеет информацией по прогнозу кадровых потребностей, средств оценки персонала и труда и диагностике кадровой ситуации в общем. Руководство компании, не понимая причины возникшего конфликта, всеми любыми способами пытается его погасить, забывая про возможные последствия. Гостиница работает в режиме экстренного реагирования.

Задание 2. Определить тип кадровой политики

Руководство гостиницы занимается только контролем за признаками негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса: конфликтные ситуации, отсутствие квалифицированных сотрудников для решения актуальных задач, отсутствие мотивации у сотрудников к высоким показателям производительности труда. Руководство организации принимает только меры по локализации кризиса, что ориентировано на понимание причин, из-за которых возникли кадровые проблемы. Кадровая служба имеет в арсенале средства диагностики ситуаций и экстренной помощи. Имеются трудности при среднесрочном прогнозировании.

Задание 3. Определить тип кадровой политики

Гостиница ориентируется на продвижение персонала только с нижних должностей, а замещение руководителей происходит из числа сотрудников организации. Подбор персонала на руководящие должности производится только из внутренних ресурсов. Гостиница ориентирована на создание определенной корпоративной атмосферы, формирование особого духа; но гостиница часто оказывается в условиях дефицита кадровых ресурсов.

Практическое занятие 2.

Тема занятия: Технологии обучения и развития персонала в организациях сферы гостеприимства

Содержание занятия:

1. Деловая игра «Выбор подходов к обучению в условиях ограниченных ресурсов и низкого уровня мотивации персонала»

2. Кейс: «Как соответствовать требованиям к персоналу гостинице «3 звезды?»

3. Выполнение задания



Цель занятия: Развитие профессиональных навыков по обучению и развитию персонала на предприятиях гостеприимства

Практические навыки: Навыки разработки программ обучения; навыки определения потребности в обучении; навыки оценки эффективности программ обучения

Задание 2

Определите и обоснуйте, какой из методов обучения, приведенных в таблице 1, может быть наилучшим для эффективной адаптации персонала:

Таблица 1 – Использование методов обучения

| Метод обучения | Приобретение знаний | Развитие способностей | Изменение отношения |
|------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| Инструктаж | | | |
| Наставничество | | | |
| Консультирование | | | |
| Менторский подход | | | |
| Моделирование ситуаций | | | |
| Круглые столы | | | |
| дискуссии | | | |
| Рабочие группы | | | |
| «Мозговая атака» | | | |
| Лекции | | | |
| тренинги | | | |

Практическая подготовка. Занятие 1.

Тема занятия: Организационная структура службы управления персоналом.

Функциональное распределение труда в организациях сферы гостеприимства.

Форма проведения занятия: выполнение профессионально-ориентированных практических заданий.

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с умением организовывать деятельность службы управления персоналом; и умением построения эффективной организационной структуры.

Практические навыки: Навыки организации эффективной организационной структуры и распределения функциональных обязанностей.

Задание 1.

Исходные данные и постановка задачи.

Рассчитайте нормативную численность менеджеров по персоналу исходя из трудоемкости основных работ, выполняемых ими в течение года. Исходные данные представлены в табл. 1.

Таблица 1

Трудоемкость операций, выполняемых менеджером по персоналу

| № | Вид выполняемых операций | Единица | Наименование факто- | Норма вре- | Объем | Затраты |
|---|--------------------------|---------|---------------------|------------|-------|---------|
|---|--------------------------|---------|---------------------|------------|-------|---------|



| п/п | | измерения | ров влияния и их чис- ловые значения | мени на единицу измерения, ч | работ за год, ч | времени, час / год |
|-----|---|--------------------|--|---------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 | Оформление документов при приеме на работу | Один ра- ботник | - | 0,5 | 35 | ? |
| 2 | Оформление документов при увольнении рабочих | - " - | - | 0,6 | 42 | ? |
| 3 | Оформление документов работнику, уходящему на пенсию по старости или инвалидности | - " - | - | 2,0 | 10 | ? |
| 4 | Составление отчета о численности работников по полу и возрасту и рабочих по образованию | Один от- чет | Среднесписочная численность работников 205 человек | 53,2 | 1 | ? |
| | Итого: | | | | | ? |

Задание 2. «Концепция управления персоналом». Дайте характеристику японского и американского подхода к управлению персоналом организации.

| № п/п | Критерии организации работы | Японский подход | Американский под- ход |
|-------|---|-----------------|--------------------------|
| 1. | Основа организации | | |
| 2. | Отношение к работе | | |
| 3. | Конкуренция (на внутреннем рынке труда) | | |
| 4. | Гарантии для работника | | |
| 5. | Принятие решений | | |
| 6. | Делегирование власти | | |
| 7. | Отношения с подчиненными | | |
| 8. | Метод найма | | |
| 9. | Оплата труда | | |

Практическая подготовка. Занятие 2.

Тема занятия: Кадровая политика. Кадровое планирование.

Форма проведения занятия: работа в малых группах, выполнение профессионально-ориентированных практических заданий.

Содержание занятия:

Выполнение заданий по определению кадровой политики и разработка практических предложений по ее совершенствованию.

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с формированием кадровой политики гостиницы или иного средства размещения.

Практические навыки: Навыки определения типа кадровой политики, ее формирования и совершенствования.

Работа в малых группах.

Задание 1. Определить тип кадровой политики и разработать практические предложения по ее совершенствованию.



Кадровая политика в гостинице ХХХ отражает работу в организации с персоналом, материальную и нематериальную мотивацию, социальный пакет для сотрудников.

Можно выделить следующие характеристики кадровой политики:

- стабильная компания;
- фиксированный доход;
- гибкий график работы;
- современное оборудование;
- ротация персонала;
- бесплатное обучение;
- компенсация расходов на проезд при обучении;
- медицинская книжка за счет организации;
- компенсация питания.

Оценка кандидатов при отборе в гостиницу происходит по формальным требованиям: образование, курсы, опыт работы, возраст/пол.

Также учитываются личностные компетенции кандидатов:

- готовность соответствовать дресс-коду;
- ответственность и пунктуальность;
- клиентоориентированность;
- стрессоустойчивость;
- коммуникабельность;
- неконфликтность;
- адекватность;
- работоспособность;
- обучаемость;
- мотивация, ценности;
- планы на будущее;
- лояльность;
- внешний вид.

Лояльность со стороны кандидатов к компании:

- выполнение задач работодателя, даже идущих в ущерб личным интересам;
- положительно отзываться о работодателе;
- соответствует дресс-коду/ готов соответствовать;
- выполняет внутренние правила Компании.

Кадровая политика организации отражена в «Положение по персоналу».

Материальная мотивация для сотрудников состоит из окладной и премиальной части от ежемесячной выручки. Для поддержания конкурентоспособной заработной платы работников, постоянно проводится мониторинг заработных плат конкурентов на рынке труда. Заработные платы в гостинице ХХХ в настоящее время, минимум на 20% выше, чем в аналогичных организациях. Помимо конкурентной заработной платы, в работе с персоналом используется нематериальная мотивация. Так на каждый Новогодний корпоратив и празднование Дня Рождения компании, руководство компании награждает лучших сотрудников грамотами и памятными подарками. Каждый месяц проводится опрос на звание «Лучший сотрудник». Победители месяца награждаются денежными премиями. Кадровая политика направлена на удержание сотрудников из-за текучести персонала. Существует потребность в персонале. Из-за повышенной нагрузки и выполнения дополнительной работы в большом объеме, персонал покидает компанию.

Задание 2. На основании анализа данных предложите меры по совершенствованию кадровой политики

Результаты диагностики внутренней среды:



1. В течении первого года работы увольняется каждый третий принятый;
2. Движение персонала существенно отличается в разных возрастных группах – молодежь увольняется в 3-4 раза чаще, чем сотрудники старше 50 лет; и в 202,5 раза чаще, чем сотрудники 30-40 лет.
3. Рабочие увольняются в 1,5 раза чаще, чем специалисты:

| № п/п | Возрастные группы | % увольнений в категории специалисты | % увольнений в категории рабочие |
|-------|-------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1 | От 20 до 30 лет | 22,7 | 35,7 |
| 2 | От 20 до 30 лет | 9,1 | 16,1 |
| 3 | От 20 до 30 лет | 9,4 | 12,8 |
| 4 | От 20 до 30 лет | 4,4 | 11 |
| 5 | От 20 до 30 лет | 6,1 | 11,3 |

Практическая подготовка. Занятие 3.

Тема занятия: Разработка штатного расписания и организационной структуры в организациях сферы гостеприимства

Форма проведения занятия: выполнение профессионально-ориентированного практического задания.

Содержание занятия: заполнение формы № Т-3 «Штатное расписание».

Цель занятия: развитие профессиональных навыков обучающихся, связанных с формированием организационной структуры гостиничного предприятия и штатного расписания.

Практические навыки: Навыки разработки организационной структуры гостиницы и штатного расписания.

Задание.

Изучите информацию по заполнению формы № Т-3 «Штатное расписание».

Унифицированная форма штатного расписания выглядит как таблица из 10 граф, при необходимости ее можно дополнять.

1. В первой графе таблицы содержится информация о структурном подразделении. Первый столбец «Наименование» заполняется в свободной форме. Для гостиницы на 150 номеров данная графа может иметь следующий вид:

- административно-управленческая служба;
- служба питания и напитков;
- хозяйственный отдел;
- инженерная служба;
- отдел уборки и сервиса.

2. Во второй столбец таблицы штатного расписания вписывают коды, присвоенные каждому структурному подразделению.

3. Третья графа заполняется информацией о наименованиях должностей структурного подразделения. Их принято располагать по иерархии от руководящих постов до сотрудников обслуживающего персонала. Блок административно-управленческого персонала представлен должностями:

- директор;
- главный бухгалтер;
- старший администратор;
- администратор;
- бухгалтер;
- юрист;
- работник службы приема и размещения;
- работник канцелярии и архива;
- сотрудник отдела маркетинга и продаж;
- сотрудник службы безопасности.

Служба питания и напитков:

- шеф-повар; повар;



- официант;
- посудомойщица.

Хозяйственный отдел: менеджер по закупкам.

Инженерная служба:

- электрик;
- сантехник;
- специалист КИП.

Отдел уборки и сервиса:

- служба обслуживания номеров;
- служба уборки служебных помещений и прилегающей территории;
- садовник;
- работник прачки и химчистки;
- гардеробщица;
- носильщик; швейцар;
- гид-экскурсовод;
- няня.

4. В четвертой графе обозначается количество штатных единиц. Так, для рассматриваемого примера гостиницы количество единиц должности работник службы обслуживания номеров – 6, юрист – 1, администратор – 1, повар – 10, официант – 16, гид-экскурсовод – 2, швейцар – 2, и так далее.

5. В пятой графе указывается тарифная ставка (оклад, руб.) штатной единицы.

6. В шестой, седьмой и восьмой графе документа отражают надбавки, которые подразделяются на:

- выплаты работникам по закону, например территориальные компенсации;
- выплаты, установленные локальными актами мотивационного и компенсационного характера (сверхурочные часы, высокая степень квалификации, знание иностранного языка и т.п.).

7. В девятой графе «Всего в месяц» будет указываться сумма окладов, причитающихся всему количеству штатных единиц, и возможных надбавок для каждой позиции должности (гр. 5-я + гр. 6-я + гр. 7-я + гр. 8-я) * гр. 4-ю. Руководство самостоятельно распределяет суммы надбавок, начисляемые каждому отдельному работнику. Последняя, десятая графа таблицы – «Примечание», заполняется лишь в некоторых случаях, например, если есть работники со сдельной формой оплаты труда.

Строка «Итого» относится к графам с 4-ой по 9-ю. Данная строка отражает общий фонда оплаты труда в течении периода действия документа.

Вверху штатного расписания заполняются данные об организации: название, код по ОКПО, период действия документа и с какой даты он вводится. В строке «Утверждено приказом» проставляется дата и порядковый номер соответствующего приказа. Далее, в строку «Штат в количестве» вписывается количество штатных единиц.

Снизу ставят подписи сотрудники, составившие документ.



Рис. 1. Алгоритм составления штатного расписания.

Практическая подготовка. Занятие 4.

Тема занятия: Технологии подбора и отбора персонала в организациях сферы гостеприимства.

Форма проведения занятия: выполнение профессионально-ориентированных практических заданий, работа в малых группах.

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков, обучающихся по отбору и подбору персонала, анализу резюме кандидатов; методологии проведения собеседований и определения профессиональной пригодности.

Практические навыки: Навыки отбора и подбора персонала в гостиницы или иные средства размещения.

Содержание занятия:

1. Формирование требований к кандидатам на примере должности – администратор службы Приема и размещения.
2. Разработка плана подбора кандидатов на должность менеджера по продажам в отдел продаж.
3. Анализ резюме и выбор кандидата, наиболее соответствующего должности.
4. Заполнение анкет и отбор кандидатов, наиболее соответствующих должности.
5. Работа в малых группах по проведению собеседования и его анализу.

Задание 1.

Исходя из требований, предъявляемых к администратору службы приема и размещения (СПиР), заполните таблицу:

| Показатель | Требуемые качества | Желательные Качества | Нежелательные качества |
|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| Физический Облик | | | |



| | | | |
|---|--|--|--|
| Знания и навыки | | | |
| Общие способности (компетенции) | | | |
| Специальные спо- собности (компетенции) | | | |
| Личностные Качества | | | |
| Внешние условия | | | |

Задание 2. Работа в малых группах

Разработайте план подбора кандидатов на вакансию менеджера по персоналу в гостиницу. Он должен содержать следующие разделы:

1. Метод подбора кандидатов
2. Текст объявления
3. Основные этапы отбора.

Задание 3. Работа в малых группах

Исходные данные

Гостиница в центре г. Москва имеет самый высокий процент текучести кадров среди горничных. За 2014 год уволилось 30 горничных; за полгода 2015 года – 17 человек. Потребность в горничных, согласно штатному расписанию 20 сотрудников.

Работа горничных достаточно сложная, требующая физической выносливости и усилий. Обучение горничных производится непосредственно на рабочем месте в течение десяти часов. Обучают горничных наставники.

Прием горничных в гостиницу осуществляется отделом кадров без участия руководителя гостиничного хозяйства. Кандидаты заполняют стандартную форму (см. ниже) и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров.

ВОПРОСЫ

1. Существует ли, по вашему мнению, связь между высокой текучестью кадров среди горничных и методом их отбора? Как усовершенствовать этот процесс?
2. Рассчитайте процент текучести горничных.
3. Кого из кандидатов, данные на которых приведены в табл. 1, вы бы приняли на место горничной?
4. Какую информацию вы использовали? Какая информация оказалась лишней? Какой информации не достаточно для принятия решения?

Таблица. Описание кандидатов на позицию «Горничная»

| | Кандидат А | Кандидат Б | Кандидат В |
|---|--------------------|------------|--------------------|
| Возраст | 51 | 22 | 35 |
| Стаж работы | 25 | - | 13 |
| Число организаций, в которых работал кандидат | 4 | 3 | 14 |
| Образование | средне-специальное | высшее | среднее |
| Специальность | повар | инженер | |
| Семейное положение | замужем, 2 детей | не замужем | разведена, 3 детей |



| | | | |
|----------------|-----------|---------------------------|-----------|
| Место рождения | г. Москва | Моск. обл. г. Мы- тищи | г. Тамбов |
|----------------|-----------|---------------------------|-----------|

Задание 4. Работа в двух группах

Студенты одной группы заполняют анкету, не указывая ФИО на должность главного менеджера гостиницы. Вторая группа студентов анализирует анкеты и выбирает по анкетам наиболее подходящего кандидата.

Далее проводится обсуждение полученных результатов.

Анкета соискателя

1. Ф.И.О.

Место для
фото

2. Дата и место рождения: _____

3. Адрес по прописке (с индексом): _____

4. Фактический адрес проживания: _____

5. Контактные телефоны (домашний и моб.) / E-mail: _____

6. Образование:

| Годы | | Название учебного заведения | Квалификация /Специальность по диплому |
|-------------|-----------|-----------------------------|--|
| поступления | окончания | | |
| | | | |
| | | | |

7. Дополнительное образование (семинары, курсы, тренинги):

| Длительность | Название учебного заведения | Название курса |
|--------------|-----------------------------|----------------|
| | | |
| | | |
| | | |

8. Знание иностранных языков: _____

9. Опыт работы (укажите 2 последних места работы в обратном порядке):

| Месяц, год | | Название организации, долж- ность, тел организации | Выполняемые функции |
|-------------|-------|---|---------------------|
| Поступления | Ухода | | |
| | | | |



Проводя собеседование на должность руководителя, стоит досконально изучить претендента со всех сторон. Стоит задавать всевозможные вопросы, которые могут затрагивать несколько областей. Особое внимание уделите: интеллекту, лидерским качествам, новаторскому мышлению, влиятельности, взглядам и суждениям, коммерческой смекалке, стратегическому видению, привлечению ресурсов со стороны, результативности, умению выстраивать отношения с третьей стороной, умению заинтересовывать и управлять взаимоотношениями, опыт работы в международной сфере.

Соискатель, желающий занять руководящую должность, должен подготовиться. Ему необходимо знать ответ на каждый из перечисленных пунктов и рассказать о практике и личном опыте.

Вопросы, задающиеся кандидату на должность ассистента/заместителя руководителя можно распределить по компетенциям.

- Административные навыки (планирование, оперативность): как планирование и определение приоритетов помогает Вам справляться с неожиданными проблемами (экстренная ситуация у клиента, неожиданная производственная проблема и т.д.)?
- Коммуникативные навыки: есть ли у Вас опыт общения с клиентами и какой опыт? Расскажите более подробно о ситуации, когда Вам приходилось работать в трудных условиях (например, сообщать неприятные новости начальнику и т.д.)?
- Способность адаптироваться/Управление стрессовой ситуацией: расскажите о ситуации, когда Вам пришлось чем-либо жертвовать, чтобы добиться результата (например, сделать больше положенного). Каков был результат?
- Навыки общения в команде/Межличностные отношения: вспомните ситуацию, когда Вы смогли организовать других для решения какой-нибудь задачи и оказывали поддержку другим членам группы?
- Мотивация/Настойчивость/Инициативность: испытывали Вы чувство удовлетворения от того, что успешно помогли клиенту (или сотруднику компании)? Приходилось ли Вам брать на себя дополнительные обязанности по работе, и по чьей инициативе это происходило? Каков был результат?
- Навыки руководства/Умение руководить другими: можете ли Вы привести пример, когда Вам приходилось поощрять или переубеждать других, чтобы помочь им предпринять какие-либо шаги или действия, направленные на пользу дела?

Экспертная группа определяет наличие у каждого кандидата на должность руководителя следующих качеств:

- способность управлять, организовать работу коллектива;
- способность работать в команде;
- быть инициатором, идти на результат;
- уметь справляться одновременно с несколькими делами;
- при всей ответственности и серьезности, иметь хорошее чувство юмора.

Практическая подготовка. Занятие 5.

Тема занятия: Технологии мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала в организациях сферы гостеприимства.

Форма проведения занятия: Case-study.

Содержание занятия:

1. Case-study: «Выбор подходов к мотивации в условиях ограниченных ресурсов»
2. Задание: «Разработка управленческих решений по совершенствованию мотивации ключевого сотрудника».
3. Тестирование «Определение степени мотивации личности к успеху».



Цель занятия: Развитие профессиональных навыков мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала на предприятиях гостеприимства.

Практические навыки: Навыки мотивации и стимулирования персонала.

Задание 1.

В гостинице «Малахит» был проведен опрос удовлетворенности сотрудников, результаты опросы ключевого сотрудника представлены в таблице 1. Разработайте перечень управленческих решений по совершенствованию мотивации ключевого сотрудника.

Таблица 1. Результаты опроса уровня удовлетворенности ключевого сотрудника

| № п/п | Наименование фактора | Совершенно удовлетворен | Удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Не удовлетворен | Совершенно не удовлетворен |
|-------|--|-------------------------|--------------|----------------------|-----------------|----------------------------|
| 1. | Содержание труда | | | | + | |
| 2. | Занимаемая должность | | + | | | |
| 3. | Заработная плата | | | | + | |
| 4. | Премия по итогам года | | + | | | |
| 5. | Премия к отпуску | | | | + | |
| 6. | Премии в течение года | | | | + | |
| 7. | Условия труда | + | | | | |
| 8. | Организация труда | | | | | + |
| 9. | Оплата проезда | + | | | | |
| 10. | Оплата детских путевок | | | + | | |
| 11. | Содержание информации на доске | + | | | | |
| 12. | Подарки к Дню Рождения | + | | | | |
| 13. | Организация праздника «Новый год» | | + | | | |
| 14. | Программа «Здоровье» | + | | | | |
| 15. | Отношения с непосредственным руководителем | | | | | + |
| 16. | Отношения с коллегами | + | | | | |

Задание 2. Тестирование.

Вам предлагается тест, позволяющий охарактеризовать степень мотивации работника к успеху. Ответьте «да» или «нет» на вопросы теста.

Тест «Определение степени мотивации личности к успеху»

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенное время?
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.



5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах отдыха.
11. Усердие - это не основная моя мечта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Похвалы меня стимулируют сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь сделать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа других.
38. Многого, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не очень загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ключ к тесту. Поставьте себе по одному баллу за каждый ответ «да» на вопросы: №№2, 3,4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17,21,22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37,41; и за каждый ответ «нет» на вопросы: №-№ 6, 13,18,20,24,31,36,38,39.

32-28 баллов — у Вас очень сильная мотивация к успеху. Вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

27-15 баллов — у Вас средняя мотивация к успеху, такая же, как у большинства людей. Стремление к цели приходит к Вам в форме приливов и отливов. Порой Вам хочется все бросить, поскольку считаете, что цель, к которой стремитесь, - недостижима.



14-0 баллов - мотивация к успеху у Вас довольно слабая. Вы довольны собой и своим положением, на работе «не горите». Вы убеждены, что независимо от собственных усилий все пойдет своим чередом.

Практическая подготовка. Занятие 6.

Тема занятия: Технологии обучения и развития персонала в организациях сферы гостеприимства.

Форма занятия: тренинг «Коммуникативный портрет современной личности в сфере Hoтeca».

Содержание занятия: анализ продуктов деятельности субъектов (карты структурирования информации / интеллект-карты «Портрет сотрудника гостиничного предприятия»).

Содержание занятия:

1. Составление ментальной карты (интеллект-карты / mind maps).
2. Выполнение профессионально-ориентированных практических заданий (особенности разговора по телефону; «волшебная» терминология коммуникативной личности «рапорт» (единение), «конгруэнтность» (искренность), «пейсинг» (отражение чувств), «аффилиация» (желание нравиться), «аттракция» (привлечение внимания), «поглаживание» по Э. Берну (одобрение); орфоэпия конкурентоспособного специалиста»; преодоление коммуникативных, перцептивных, культурных, эмоциональных, гендерных барьеров.
3. Ретроспективный взгляд на проблему «Типы поколений» (величайшее поколение (1901-1925), молчаливое поколение (1925-1944), бэби-бумеры (1944-1967), X (1967-1984), Y (миллениалы, 1984-2000) и Z (зумеры, 2000-2011), поколение А (альфа, с 2011) с целью выбора правильной коммуникативной стратегии с гостем (дивергентность мышления / гибкость).
4. Анализ содержательного компонента мастер-классов, тренингов, таких, например, как «Тренинг Аллана Пиза», «Тренинг Ирины Хакамады», «Тренинг Радислава Гандапаса» и других гуру в области эффективных коммуникативных технологий.
5. «Рубрика из области «Must Read» («топ-10 лучших книг по управлению персоналом»):
 - 10. Искусство подбора персонала. Как оценить человека за час, Светлана Иванова
 - 9. Делегирование и управление, Брайан Трейси
 - 8. Быть диктатором. Практическое руководство, Микал Хем
 - 7. Практика менеджмента, Питер Друкер
 - 6. Мифы и правда о KPI, Марина Вишнякова
 - 5. Жесткий менеджмент. Заставьте людей работать на результат, Дэн Кеннеди
 - 4. Техники успешного рекрутмента, Татьяна Баскина
 - 3. Как управлять рабами, Марк Сидоний Фалкс
 - 2. Что на самом деле нас мотивирует, Дэниел Пинк
 - 1. Неприятие перемен, Роберт Киган и Лайза Лейхи

Цель занятия: развитие профессиональных навыков по обучению и развитию персонала на предприятиях гостеприимства; повышение орфоэпической грамотности и эффективного коммуникативного взаимодействия персонала с гостем.

Практические навыки: развитие профессиональных качеств в ходе тренинга; развитие навыков по составлению ментальной карты «Портрет современного специалиста гостиничного бизнеса»; развитие творческих способностей, гибкого мышления.

Задание 1. Тестирование.



Вашему вниманию предлагается тест, который позволяет охарактеризовать творческий потенциал личности.

Ваша задача - ответить на предложенные вопросы и с помощью «ключа к тесту» оценить наличие у себя качеств творческого потенциала.

Тест «Определение творческого потенциала работника»

1. Считаете ли вы, что окружающий вас мир может быть улучшен:
 - а) да;
 - б) нет, он и так достаточно хорош;
 - в) да, но только кое в чем.
2. Думаете ли вы, что сами можете участвовать в значительных изменениях окружающего мира:
 - а) да, в большинстве случаев;
 - б) нет;
 - в) да, в некоторых случаях.
3. Считаете ли вы, что некоторые из ваших идей принесли бы значительный прогресс в той сфере деятельности, в которой вы работаете:
 - а) да;
 - б) да, при благоприятных обстоятельствах;
 - в) лишь в некоторой степени.
4. Считаете ли вы, что в будущем будете играть столь важную роль, что сможете что-то принципиально изменить:
 - а) да, наверняка;
 - б) это маловероятно;
 - в) возможно.
5. Когда вы решаете предпринять какие-то действия, думаете ли вы, что осуществите свое начинание:
 - а) да;
 - б) часто думаете, что не сумеете;
 - в) да, часто.
6. Испытываете ли вы желание заняться делом, которое абсолютно не знаете:
 - а) да, неизвестное вас привлекает;
 - б) неизвестное вас не интересует;
 - в) все зависит от характера этого дела.
7. Вам приходится заниматься незнакомым делом. Испытываете ли вы желание добиться в нем совершенства:
 - а) да;
 - б) удовлетворитесь тем, чего успели добиться;
 - в) да, но только если вам это нравится.
8. Если дело, которое вы не знаете, вам нравится, хотите ли вы знать о нем все:
 - а) да;
 - б) нет, вы хотите научиться только самому основному;
 - в) нет, вы хотите удовлетворить свое любопытство.
9. Когда вы терпите неудачу, то:
 - а) какое-то время упорствуете вопреки здравому смыслу;
 - б) махнете рукой на эту затею, так как понимаете, что она нереальна;
 - в) продолжаете делать свое дело, даже когда становится очевидно, что препятствия непреодолимы.



10. По-вашему, профессию надо выбирать, исходя из:
- а) своих возможностей, дальнейших перспектив для себя;
 - б) стабильности, значимости, нужности профессии, потребности в ней;
 - в) преимуществ, которые она обеспечит.
11. Путешествуя, могли бы вы легко ориентироваться на маршруте, по которому уже прошли:
- а) да;
 - б) нет, боитесь сбиться с пути;
 - в) да, но только там, где местность вам понравилась и запомнилась.
12. Сразу же после какой-то беседы сможете ли вы вспомнить все, что говорилось:
- а) да, без труда;
 - б) всего вспомнить не можете;
 - в) запоминаете только то, что вас интересует.
13. Когда вы слышите слово на незнакомом вам языке, то можете повторить его по слогам, без ошибки, даже не зная его значения:
- а) да, без затруднений;
 - б) да, если это слово легко запомнить;
 - в) повторите, но не совсем правильно.
14. В свободное время вы предпочитаете:
- а) оставаться наедине, поразмыслить;
 - б) находиться в компании;
 - в) вам безразлично, будете ли вы одни или в компании.
15. Вы занимаетесь каким-то делом. Решаете прекратить это занятие только когда:
- а) дело закончено и кажется вам отлично выполненным;
 - б) вы более-менее довольны;
 - в) вам еще не все удалось сделать.
16. Когда вы один:
- а) любите мечтать о каких-то, даже, может быть, абстрактных вещах;
 - б) любой ценой пытаетесь найти себе конкретное занятие;
 - в) иногда любите помечтать, но о вещах, которые связаны с вашей работой.
17. Когда какая-то идея захватывает вас, то вы станете думать о ней:
- а) независимо от того, где и с кем находитесь;
 - б) вы можете делать это только наедине;
 - в) только там, где будет не слишком шумно.
18. Когда вы отстаиваете какую-то идею:
- а) можете отказаться от нее, если выслушаете убедительные аргументы оппонента;
 - б) останетесь при своем мнении, какие бы аргументы ни выслушали;
 - в) измените свое мнение, если сопротивление окажется слишком сильным.

Ключ к тесту:

за ответ «а» — 3 балла;

за ответ «б» - 1 балл;

за ответ «в» - 2 балла.

49 баллов и более. В Вас заложен значительный творческий потенциал, и Вам доступны разнообразные проявления творчества, поэтому выбирая работу важно оценить, будет ли у Вас возможность себя реализовать.



От 24 до 48 баллов. Вы обладаете средним творческим потенциалом, который присущ большинству людей. Возможно, вы просто не задавались целью самореализоваться или Вам просто не хватает настойчивости.

23 балла и менее. Ваш творческий потенциал, увы, невелик, южно. Вы просто не верите в себя и преуменьшаете свои способности, а возможно, Вы не считаете нужным прилагать свою фантазию на работе, которая Вам попросту не интересна.

Практическая подготовка. Занятие 7.

Деловая оценка персонала. Аттестация персонала на предприятиях гостеприимства.

Форма проведения занятия: Case-study, выполнение профессионально-ориентированных практических заданий.

Содержание занятия:

1. Выполнение практических заданий.
2. Обсуждение полученных результатов.

Цель занятия: Развитие профессиональных навыков по аттестации персонала

Практические навыки: Навыки разработки программ аттестации персонала

Задания.

Задание 1. Напишите не менее пяти факторов, которые влияют на эффективность труда персонала:

| Со стороны работника | Со стороны организации |
|----------------------|------------------------|
| отношение к работе | условия труда |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Задание 2. На основании каких критериев Вы оценили бы проделанную работу менеджера по персоналу? Проранжируйте ответы. В случае необходимости, добавьте свои.

| Критерий | Ранг |
|---|------|
| психологическая обстановка в коллективе | |
| количество уволившихся сотрудников | |
| соответствие профессионального уровня работников занимаемой должности | |
| удовлетворенность сотрудников работой | |
| число конфликтов в организации | |
| степень адаптации новых работников | |

Задание 3.

Исходные данные

Отдел человеческих ресурсов ведущей гостиничной цепи провел анонимный опрос сотрудников с целью выяснения их отношения к процедуре аттестации, проводимой в отелях по классической схеме: ежегодное аттестационное собеседование с руководителем, специальные формы оценки и плана развития, повышение базового оклада в соответствии с аттестационной оценкой.

Всего было собрано 750 из разосланных 850 анкет. Результаты опроса показали, что · 65% сотрудников не удовлетворены аттестацией, как методом оценки их работы;



- 50% сотрудников считают, что их руководители не могут объективно оценить их работу поскольку не располагают необходимой для этого информацией;
- 45% сотрудников считают аттестационное собеседование формальным оглашением заранее принятого решения;
- 12% утверждают, что их руководители вообще не проводят собеседования, а просят подписать заполненную заранее форму;
- 68% сотрудников не чувствуют, что результаты аттестации используются для чего-либо помимо повышения оклада;
- 75% проводивших аттестацию руководителей пожаловались на недостаток времени для ее подготовки и проведения;
- 25% руководителей признались, что испытывают сложности в случаях, когда необходимо критиковать аттестуемых и регулярно завышают аттестационные оценки.

ВОПРОСЫ

1. О чем говорят результаты опроса?
2. В чем причины сложившейся ситуации?
3. Какие меры по усовершенствованию системы аттестации вы бы предложили отделу человеческих ресурсов?

Практическая подготовка. Занятие 8.

Тема занятия: Технологии управления деловой карьерой сотрудников в организациях сферы гостеприимства.

Форма проведения занятия: работа в малых группах, Case-study, выполнение профессионально-ориентированных практических заданий.

1. Выполнение заданий в малых группах.
2. Обсуждение результатов.
3. Решение кейса: «Разработка показателей для деловой оценки сотрудника»

Цель занятия: развитие профессиональных навыков по построению деловой карьеры сотрудников.

Практические навыки: Навыки построения деловой карьеры для персонала линейных служб; навыки построения собственной деловой карьеры.

Задание 1.

Описание ситуации.

Менеджер по персоналу находится на полпути к достижению конечной цели своей карьеры. В гостинице наметились структурные изменения, которые могут привести к непредвиденным ранее дополнительным перестановкам.

Постановка задачи.

Менеджеру необходимо дать оценку сложившейся ситуации в организации и взвесить свои возможности и перспективы продвижения по службе.

Разработайте для менеджера личный план карьеры.

Задание 2.

Расставьте в правильном порядке этапы проведения деловой оценки:

- описание самих функций непосредственного сотрудника;
- осуществление оценки по различным факторам определенного исполнителя;
- осуществление расчета общей оценки;
- сопоставление с существующими стандартами;
- определение уровня персонала;
- четкое описание требований;
- предоставление конечного результата сотруднику для ознакомления.



Задание 3. Решение ситуации.

М.В. Соловьёв работает инженером в отеле течение последних 5 лет. Недавно освободилась должность главного инженера, и М.В. Соловьёв первый претендент на повышение. Однако руководство считает, что он еще имеет небольшой опыт и не сможет должным образом организовать работу на предприятии. Чтобы лучше понять его навыки и умения, руководство принимает осуществить тестирование, которое поможет понять, подходит он либо нет.

Весь процесс тестирования включал в себя:

- небольшое собеседование из 10 вопросов;
- анкетирование на предмет знание его должностных обязанностей;
- тестирование на предмет понимания его личностного роста: ответственность, целеустремленность и так далее;
- рекомендации его непосредственного руководителя.

Результаты тестирования заносятся в небольшую таблицу:

| Способ оценки | Результат в процентах |
|---------------|-----------------------|
| собеседование | 75% |
| анкетирование | 90% |
| тестирование | 65% |
| рекомендации | 90% |

На основании имеющихся данных сделайте вывод, подходит ли М.В. Соловьёв для новой должности? Достаточно ли проведенной деловой оценки для принятия решения? Каковы Ваши рекомендации по совершенствованию деловой оценки сотрудника?

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации : учебник / под ред. А.Я. Кибанова. — 4-е изд., доп. и перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 695 с. - ISBN 978-5-16-003671-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=423680> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Кибанов, А. Я. и др. Управление персоналом в России: новые функции и новое в функциях : монография / А.Я. Кибанов, Е.А. Митрофанова и др. — Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2022. — 242 с. - ISBN 978-5-16-012762-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=399316> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.



3. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006649-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=350386> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
4. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. Практикум : учебное пособие / под ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 365. - ISBN 978-5-16-016092-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844148> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 386 с. — DOI 10.12737/1077352. - ISBN 978-5-16-016010-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1077352> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
6. Маслова, В. М. Управление персоналом : толковый словарь / авт.-сост. В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 131с. - ISBN 978-5-394-03615-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092968> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности : учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Е.А. Митрофанова, М.В. Ловчева ; под ред. А.Я. Кибанова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 524 с. - ISBN 978-5-16-003544-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=415449> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
8. Чуланова, О. Л. Кадровый консалтинг : учебник / О.Л. Чуланова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 358 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5971e2c8792fc2.42060563. - ISBN 978-5-16-012953-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1085904> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Борисова, А. А., Подбор и адаптация персонала : учебник / А. А. Борисова, Т. Г. Озерникова, В. А. Виниченко. — Москва : КноРус, 2023. — 404 с. — ISBN 978-5-406-11470-4. — URL: <https://book.ru/book/949417> (дата обращения: 04.04.2024). — Текст : электронный.
2. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 416 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=444782> – Режим доступа: по подписке.



3. Зеленев, А. Д. Мотивация трудовой деятельности на малом инновационном предприятии : монография / А. Д. Зеленев. — Москва : Дашков и К, 2014. — 104 с. - ISBN 978-5-394-02465-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514574> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
4. Ребров, А. В. Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии : учебное пособие / А. В. Ребров. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012069-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1070320> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Управление персоналом: программы учебных дисциплин, практик, гос. экзамена, магист. диссертация: Учеб. пос. / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2019. - 349 с. (ВО: Магистр.). ISBN 978-5-16-005606-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/959885> (дата обращения: 21.12.2022). – Режим доступа: по подписке.
6. Никольская, Е. Ю., Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. — Москва : Русайнс, 2024. — 224 с. — ISBN 978-5-466-04851-3. — URL: <https://book.ru/book/952331> (дата обращения: 04.04.2024). — Текст : электронный.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело»: <http://www.kdelo.ru/>
2. Профессиональное издательство. Практический журнал «ПЭО» (Планово-экономический отдел): <https://www.profiz.ru/>
3. Профессиональное издательство. Практический журнал «Кадровые решения»: <https://www.profiz.ru/>
4. Профессиональное издательство. Практический журнал «Справочник экономиста»: <https://www.profiz.ru/>
5. Профессиональное издательство. Профессиональные форумы «Кадровику, HR-менеджеру»: <https://www.profiz.ru/>
6. WT. Новости: <https://welcometimes.ru/opinions/gosti-v-otele-kak-vmeste-zhit-rokoleniyam-80-h-x-y-z>
7. Общество профессионалов гостиничного бизнеса: <https://www.frontdesk.ru/article/tematicheskie-oteli-vzglyad-so-storony>
8. Научный журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» (Изд-во ФГБОУ ВО «РГУТИС», дп. Черкизово): <https://rgutspubl.org/index.php/1>
9. Блог TravelLine: Режим доступа: <https://www.travelline.ru/blog/>
10. Дашборд TravelLine: статистика по броням и отменам: Режим доступа: <https://www.travelline.ru/blog/dashboard/>
11. Министерство экономического развития Российской Федерации: Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
12. Hospitality Online Expo. Технологии. Инновации. Опыт. Международная онлайн-выставка технологий индустрии гостеприимства: Режим доступа: <https://hotelier.pro/news/item/itogi-vystavki-hospitality-online-expo-i-ssylki-na-poleznye-materialy/>



Нормативные документы.

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 “Об утверждении Положения о классификации гостиниц” (действует с 1 января 2021 года до 31 декабря 2026 года): <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74857806/>
2. Федеральный закон «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений» от 25.02.1999 N 39-ФЗ (последняя редакция): https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22142/
3. Энциклопедия маркетинга: <http://www.marketing.spb.ru/mass/>
4. Всё о рекламе, маркетинге и PR: <http://www.advertology.ru/>
5. Новости: sostav.ru
6. Гильдия маркетологов. «Вместе мы можем больше»: marketologi.ru
7. Новости. Статьи. Курсы. События. Шаблоны. Инструменты: rusability.ru
8. Статьи. Новости. События. Вакансии: www.cossa.ru
9. Бизнес, технологии, идеи, модели роста, стартапы: vc.ru

Журналы

1. // Гостиничное дело: <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#>
2. // Современный отель: <https://hotel.report/>
3. // Гостиница и ресторан: бизнес и управление: https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyu_i_restorannyu_biznes/1203/
4. // Пять звезд: https://5stars-mag.ru/thematic_release/
5. Журнал Маркетинг в России и за рубежом: <http://www.mavriz.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>
4. Научная электронная библиотека E-library: <http://www.e-library.ru/>
5. Всё об отелях, гостиницах. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства: <http://hotelier.pro>
6. QA Hotel Service (Консалтинговая компания. Аудит и консалтинг проектов. Тренинги для отельеров): <https://qa-hotelservice.ru/about/>
7. Вново. Всё для эффективного управления вашим отелем: <https://bnovo.ru/>
8. Профессиональная справочная система / консорциум «Кодекс» и «Техэксперт»:
Режим доступа: <https://kodeks.ru/>
9. Информационно-справочная система «Кадровый электронный документооборот» («Directum»):
Режим доступа: https://www.directum.ru/products/hr_pro?utm_source=cpc&utm_medium=yandex&utm_campaign=hr_poisk_retarg&utm_content=system&utm_term=информационно%20кадровые%20системы&yclid=13698189533497262079
10. Информационно-справочная система «Кадровое дело»: Режим доступа: <https://1kadry-kdelo.ru/index.html>



11. Информационно-справочная система Интернет-версии проекта HR-Portal: Режим доступа: <https://hr-portal.ru/TOOL?page=1>
12. Национальная экономическая энциклопедия (информационно-справочная система): Режим доступа: <https://vocable.ru/>
13. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики»: <https://rosstat.gov.ru/>
14. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ): <https://bd.wciom.ru/>
15. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ Новости): <https://wciom.ru/>
16. Профессиональная база данных открытых проектов «ВЦИОМ»: https://profi.wciom.ru/open_projects/
17. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных «Российский институт стандартизации»): <https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
18. Министерство экономического развития Российской Федерации: <https://www.economy.gov.ru/>
19. Информационная справочная система «Справочно-правовая система “Консультант+”»: <http://www.consultant.ru>
20. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»): <http://www.garant.ru>
21. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных «Российский институт стандартизации»): <https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
22. Министерство инвестиций, промышленности и науки Московской области (информационно-справочная система). Инновационные территориальные кластеры: <https://mii.mosreg.ru/devatelnost/tehnicheskoe-regulirovanie>
23. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/catalog/>
24. Национальный центр информационного противодействия терроризму и экстремизму в образовательной среде и сети Интернет (НЦПТИ): <https://ncpti.su/>
25. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных. Сайт находится в стадии разработки): <http://data.gov.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и занятий семинарского типа) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.



Практические занятия по дисциплине «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» проводятся в специализированном кабинете, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием.

Цель практических занятий: приобретение практических навыков в области реализации основ разработки стандартов гостеприимства, овладение технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, навыками организации командного взаимодействия для решения практических задач, анализа коммуникационных процессов в организации, управления HR- системой в организации.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Формы самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и включает:

- подготовку к устному опросу;
- ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com;
- подготовку к круглому столу;
- подготовку к эссе, докладом, сообщениями по тематике, рекомендованной преподавателем;
- подготовку кейсов и видеоматериалов по рекомендованным преподавателем темам;
- подготовку к деловым и ролевым играм;
- подготовку к практическим заданиям.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Персонал-технологии в сфере гостеприимства» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

| Вид учебных занятий по дисциплине | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования |
|---|--|
| Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация | учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. |
| Занятия семинарского типа | учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование. Доска. Учебно-наглядные пособия. |



| | |
|------------------------------------|---|
| | Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. |
| Самостоятельная работа обучающихся | <p>Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.</p> <p>Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.</p> |