

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(РГГУ)

ИНСТИТУТ (ФАКУЛЬТЕТ) ФИПП

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства.

«УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Бакалаврская программа ***Профиль «Гостиничная деятельность»***

(наименование профиля подготовки)

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Название дисциплины (модуля) **«Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле»**

Название дисциплины (модуля)

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

кандидат экономических наук, доцент

И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 10 от 26.06.2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

- 1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)
- 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
- 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

- 5.1. Система оценивания
- 5.2. Критерии выставления оценок
- 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

- 6.1. Список источников и литературы
- 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

- 9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий
- 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ
- 9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле» является частью блока дисциплин Б1.В.02 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой Современного туризма и гостеприимства

Цель дисциплины: является углубленное изучение теоретических основ и получение практических навыков в области управления персоналом организации в гостиничной индустрии. В процессе изучения курса у студентов формируются четкие представления о понятийном аппарате данной дисциплины, об основных направлениях в этой области; изучаются процессы становления и правового регулирования рынка труда, особенностей его функционирования; приобретаются знания в области законов и явлений, формирующих основы управления персоналом; студенты осознают место и роль управления персоналом в системе управления организацией.

Задачи дисциплины:

- изучить теоретические основы управления персоналом организации;
- познакомиться с процессами формирования рынка труда и его функционирования в условиях современной экономики;
- приобрести знания в области основных законов и явлений, формирующих основы управления персоналом в системе управления организации

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;	<p><i>Знать:</i> свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <p><i>Уметь:</i> определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <p><i>Владеть:</i> методами взаимодействия и командной работы, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</p>

	<p>УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;</p>	<p><i>Знать:</i> особенности поведения и интересы других участников; <i>Уметь:</i> учитывать особенности поведения и интересы других участников; <i>Владеть:</i> навыками использования особенностей поведения и интересов других участников в профессиональной деятельности</p>
	<p>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;</p>	<p><i>Знать:</i> возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;</p> <p><i>Уметь:</i> использовать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строить продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>
	<p>УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;</p>	<p><i>Знать:</i> роль информации, знаний и опыта, идей других членов команды для достижения поставленной цели; <i>Уметь:</i> оценивать знания, идеи других членов команды для достижения поставленной цели <i>Владеть:</i> навыками осуществления обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценки идей других членов команды для достижения поставленной цели;</p>

	УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.	<p><i>Знать</i> нормы и установленные правила командной работы</p> <p><i>Уметь</i> устанавливать нормы и правила командной работы; нести личную ответственность за результат.</p> <p><i>Владеть</i> навыками применения норм и правил командной работы, с учетом личной ответственности за результат для решения проблем бизнеса</p>
ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКУ-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p><i>Знать:</i> ресурсы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Уметь:</i> использовать знания для управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения ресурсов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в деятельности</p>
	ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам	<p><i>Знать:</i> особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам</p> <p><i>Уметь:</i> использовать знания при взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонам</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам в деятельности</p>
	ПКУ-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p><i>Знать:</i> особенности оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Уметь:</i> использовать знания для оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения знаний оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в деятельности</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле» входит в Блок Б1.В.02 в число обязательных дисциплин вариативной части учебного плана по направлению подготовки 42.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин : Экономика, Инновации в гостиничном бизнесе, Введение в гостиничное дело, Управление объектами в индустрии гостеприимства и мировые гостиничные сети и др. и прохождения практик: Проектно-технологической практики, Организационно-управленческой практики.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде, Управление доходами гостиничного предприятия, Навыки руководителя, Анимация в гостиничной деятельности, и прохождения практик: Преддипломной практики

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся- 66 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
	Раздел 1		Предпосылки и история развития услуг и сервисной деятельности						
1	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины “Управление персоналом в гостиничном бизнесе ”	8	1	2				4	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.

2	Тема 2. Персонал предприятия и сервиса как объект управления	8	1	2				4	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
3	Тема 3. Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления предприятием	8	1	2				4	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
4	Тема 4. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом	8	1	2				4	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
5	Тема 5. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом	8	1	4				6	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.
6	Тема 6. Подбор персонала и профориентация	8	1	6				6	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
7	Тема 7. Профессиональная и организационная адаптация персонала	8	1	2				6	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
8	Тема 8. Управление служебно-профессиональным перемещением персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры	8		2				6	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий

9	Тема 9. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала	8	1	2				6	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
10	Тема 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности	8	1	2				8	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.
11	Тема 11. Конфликты в коллективе	8	1	2				6	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
	Тема 12. Оценка эффективности системы управления персоналом.	8	1	2				6	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов. Тести- рование
	<i>зачёт с оценкой</i>								<i>Опрос по билетам</i>
	Итого:		12	30				66	

3. Содержание дисциплины (модуля)

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
1	2	3
1	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины	История возникновения дисциплины. Основные теории и концепции управления персоналом: классические теории управления, теории человеческих отношений, теории человеческих ресурсов. Управление персоналом и управление человеческими ресурсами.
2	Тема 2. Персонал предприятия как объект управления	Человеческий фактор и его роль в развитии современной организации. Понятие объекта и субъекта управления персоналом. Рынок трудовых ресурсов и его виды. Политика государства на рынке труда. Социально-экономическая сущность безработицы и регулирование трудоустройства. Основные принципы занятости. Факторы, оказывающие влияние на занятость. Уровень безработицы как индикатор рынка труда. Возможности использования мирового опыта регулирования занятости в условиях современной России. Понятие субъекта и объекта управления персоналом. Классификация персонала по категориям. Методики расчета потребности в персонале, текучести кадров и др. Анализ концепций управления персоналом. Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7
3	Тема 3. Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления персоналом в индустрии сервиса.	Кадровая политика организации как целостная стратегия работы с персоналом. Типы кадровой политики. Основные элементы кадровой политики. Разработка кадровой политики: проектирование кадровой политики, кадровая стратегия, кадровые мероприятия. Концептуальные кадровые документы. Сущность принципов управления персоналом – комплексность, системность, регламентация процесса управления и содержания труда, специализация (функциональная, предметная и технологическая), стабильность систем управления. Системы методов управления персоналом: экономические, социальные, психологические, организационно-административные, правовые. Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7
4	Тема 4. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом в гостинице.	Функции управления персоналом их классификация и содержание. Классификаторы функций управления. Эволюция функций кадровых служб. Функции менеджера по персоналу современной организации. Регламентация управления. Основные регламентирующие документы организации. Локальные нормативные акты. Структура кадровой службы в бизнесе. Система управления персоналом и ее подсистемы.

		<p>Роль системы управления персоналом в общей системе управления организацией. Основные документы для разработки системы управления персоналом.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>
5	<p>Тема 5. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом гостинице</p>	<p>Кадровое обеспечение системы управления персоналом: определение необходимой численности специалистов по управлению персоналом организации, факторы, влияющие на качественный состав службы управления персоналом. Построение структуры управления персоналом с учетом особенностей организации.</p> <p>Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом: функции кадрового делопроизводства, требования к оформлению кадровой документации, основные действующие государственные стандарты и требования Трудового Кодекса Российской Федерации.</p> <p>Информационное обеспечение системы управления персоналом. Понятие кадровой информации и ее роль в управлении персоналом. Классификация информации. Персональные данные. Конфиденциальная информация. Законодательство Российской Федерации о коммерческой тайне.</p> <p>Техническое обеспечение системы управления персоналом: копирование, размножение, обработка, хранение, поиск, транспортировка документов.</p> <p>Российское законодательства по вопросам социального партнерства. Правовые гарантии для граждан в сфере труда, экономических и социальных отношений на предприятиях. Регулирование социально-трудовых отношений.</p> <p>Взаимные права и ответственность работодателей и работников.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>
6	<p>Тема 6. Подбор персонала и профориентация</p>	<p>Маркетинг персонала как стратегическое направление системы управления персоналом: понятие, сущность, содержание.</p> <p>Разработка системы подбора персонала в организации. Научно-методические принципы подбора персонала. Основные этапы подбора персонала. Подготовительные процедуры. Правила составления должностной инструкции, профессиограммы.</p> <p>Формы и методы набора персонала. Внутреннее и внешнее привлечение персонала. Выбор источников найма персонала. PR области персонала.</p> <p>Цели отбора персонала. Основные подходы американского, японского и немецкого менеджмента к отбору кандидатов.</p> <p>Формы и методы отбора персонала. Предварительный анализ представленных</p>

		<p>кандидатом документов. Виды интервью. Применение тестирования. Виды собеседований. Структурированное интервью. Анализ поведения кандидата.</p> <p>Профессиональная ориентация, как комплекс взаимосвязанных экономических, социальных, медицинских, психологических и педагогических мероприятий. Факторы, влияющие на выбор профессии или на смену рода деятельности. Теория Джона Холланда и возможность ее применения при выборе профессии.</p> <p>Юридические аспекты подбора персонала организации. Заключение трудового договора. Документы, предъявляемые при заключении трудового договора. Гарантии при заключении трудового договора. Оформление приема на работу. Оценка эффективности системы подбора персонала в организации.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>
7	<p>Тема 7. Профессиональная и организационная адаптация персонала.</p>	<p>Организация управления профессиональной и организационной адаптацией персонала организации. Проблемы вхождения человека в организацию. Взаимодействие нового работника и организационного окружения.</p> <p>Понятие и структура адаптации. Виды и этапы адаптации. Формы и методы адаптации. Разработка эффективной системы адаптации в организации.</p> <p>Особенности оценки, мотивации и управления карьерой персонала на стадии адаптации.</p> <p>Технология процесса управления адаптацией. Информационное обеспечение процесса адаптации. Юридические аспекты адаптации. Адаптация и испытательный срок.</p> <p>Оценка эффективности системы адаптации.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>
8	<p>Тема 8. Управление служебно-профессиональными перемещениями персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры.</p>	<p>Понятие профессиональной и внутриорганизационной карьеры, служебного продвижения. Классификация карьеры персонала. Стадии карьеры.</p> <p>Система управления карьерой. Цели, задачи и функции управления карьерой. Формы и методы управления карьерой. Цели задачи и функции управления карьерой. Инструментарий управления деловой карьерой. Практические примеры управления карьерой на российских и зарубежных предприятиях.</p> <p>Взаимосвязь планирования и реализации деловой карьеры с мероприятиями по повышению квалификации персонала.</p> <p>Формирование кадрового резерва. Формы и методы работы с кадровым резервом.</p> <p>Оценка эффективности системы управления карьерой в организации.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>

9	Тема 9. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала в гостинице	<p>Цели обучения, переподготовки и повышения квалификации персонала в организации. Разработка организационной структуры и функций подразделений по обучения персонала. Методика определения потребности в обучении. Характеристика системы образования в современной России.</p> <p>Внешнее и внутрифирменное обучение.</p> <p>Особенности создания и функционирования корпоративных университетов и учебных центров.</p> <p>Концепция непрерывного образования.</p> <p>Методы обучения и их выбор.</p> <p>Взаимосвязь систем обучения персонала и мотивации, оценки, управления карьерой.</p> <p>Юридические аспекты обучения персонала.</p> <p>Оценка эффективности системы обучения персонала и отдельных учебных программ.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>
10	Тема 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.	<p>Общая характеристика мотивации труда. Механизм трудовой мотивации. Мотивация и потребности человека. Мотивация и стимулирование.</p> <p>Современные теории мотивации: содержательные (внутриличностные) и процессуальные, возможность их практического использования в управлении персоналом. Сравнительная характеристика теорий мотивации.</p> <p>Разработка программ мотивации персонала.</p> <p>Особенности мотивации персонала на этапах подбора и адаптации. Оплата и стимулирование труда в системе мотивации. Структура заработной платы. Формы и системы оплаты труда. Премирование.</p> <p>Компенсационный пакет.</p> <p>Юридические аспекты разработки и функционирования системы мотивации.</p> <p>Оценка эффективности системы мотивации.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>
11	Тема 11. Конфликты в коллективе.	<p>Основные понятия конфликтологии. Типология конфликтов. Источники и причины конфликтов в организации. Современные концепции конфликта.</p> <p>Развитие конфликта, стадии, характеристики. Способы разрешения конфликтов. Стили конфликтного поведения. Возможности предупреждения конфликтов.</p> <p>Организация управления конфликтами. Методы управления конфликтами.</p> <p>Сущность и природа стресса. Виды стрессов. Причины стрессов: организационные и личностные. Признаки стресса. Методики диагностики и предупреждения стресса.</p> <p>Управление стрессами. Последствия стрессов для организаций. Методы выхода из стрессов.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>

	Тема 12. Оценка эффективности системы управления персоналом в гостинице	<p>Эффективность управления персоналом и ее взаимосвязь с эффективностью функционирования фирмы.</p> <p>Показатели эффективности управления персоналом. Экономическая и социальная эффективность управления персоналом. Факторы, определяющие эффективность управления персоналом. Экономическая сущность затрат на персонал. Задачи учета, анализа и планирования затрат на персонал. Состав затрат на персонал. Классификация затрат на персонал: прямые и косвенные затраты.</p> <p>Методика экономической оценки эффективности системы управления персоналом фирмы. Цели экономической оценки. Современные методы ее осуществления. Проблемы комплексного подхода к оценке эффективности системы управления персоналом. Анализ методик оценки эффективности.</p> <p>Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7</p>
--	--	--

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины	Лекция 1 Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
2.	Тема 2. Персонал предприятия как объект управления	Лекция 2 Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

3.	Тема 3. Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления персоналом в индустрии сервиса.	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4.	Тема 4. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом в гостинице.	Лекция 4 Семинар 4. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Тема 5. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом гостиниц	Лекция 5 Семинар 5. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

6	Тема 6. Подбор персонала и профориентация	Лекция 6 Семинар 6. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
7	Тема 7. Профессиональная и организационная адаптация персонала.	Лекция7 Семинар 7 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
8	Тема 8. Управление служебно-профессиональным перемещением персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры.	Лекция 8 Семинар 8. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

9	Тема 9. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала в гостинице	Лекция 9 Семинар 9. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
10	Тема 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.	Лекция 10 Семинар 10. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
11	Тема 11. Конфликты в коллективе.	Лекция 11 Семинар 11. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
	Тема 12. Оценка эффективности системы управления персоналом в гостинице	Лекция 12 Семинар 12. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада и выполнением задания Проведение тестирования Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	20 баллов
- контрольная работа (темы 1-5)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 6-11)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)		40 баллов
Итого за семестр 8 семестр - Зачёт с оценкой		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные вопросы для проведения зачета с оценкой по дисциплине

1. Рынок труда, его система, источники, формирующие предложение рабочей силы.
2. Кадровая политика организации. Типы кадровой политики.
3. Принципы управления персоналом.
4. Методы управления персоналом.
5. Задачи кадровой службы на разных стадиях развития организаций.
6. Принципы формирования штата службы управления персоналом.
7. Роль и задачи кадровой службы.
8. Структура персонала организации.
9. Основные функции менеджера по персоналу.
10. Организационная культура и ее значение.
11. Источники привлечения кандидатов в организацию.
12. Привлечение кандидатов в организацию. Поиск, набор и отбор персонала.
13. Процедура найма сотрудника в организацию.
14. Анализ сведений, предоставленных кандидатом.
15. Заключение Трудового договора.
16. Оценка кандидатов при приеме на работу.
17. Виды собеседований.
18. Структурированное интервью.
19. Профессиограмма и должностная инструкция.
20. Правила составления резюме.

21. Адаптация персонала. Виды, этапы, условия успешной адаптации.
22. Аттестация персонала. Цели, типы, методы.
23. Оценка персонала. Assessment-центры.
24. Понятие карьеры. Планирование карьеры.
25. Теория Дж.Холланда и ее применение в профориентации, выборе и планировании карьеры.
26. Внутрифирменное обучение персонала.
27. Интеллектуальное развитие персонала.
28. Самообучающаяся организация.
29. Понятие и механизм трудовой мотивации.
30. Программы стимулирования труда.
31. Внутриличностные (содержательные) теории мотивации.
32. Процессуальные теории мотивации.
33. Современные методы мотивации персонала.
34. Лидерство в организации. Типы лидеров. Современные теории лидерства.
35. Кадровая психодиагностика, ее типы и методы.
36. Понятие, основные стадии и механизм конфликтов.
37. Типология конфликтов. Причины конфликтов в организации.
38. Преодоление конфликта. Стили поведения в конфликте.
39. Стресс. Его влияние на эффективность работы.
40. Методы диагностики и профилактики стресса.
41. Организационно-правовые методы обеспечения дисциплины труда в управлении персоналом организации.
42. Метод управления по целям (МВО).
43. Эргономика рабочего места.
44. Экономические методы управления персоналом.
45. Социологические и психологические методы управления персоналом.
46. Кадровый аудит и кадровый контроллинг.
47. Тайм-менеджмент для HR-менеджера.
48. Цели и методы нормирования труда.
49. Управление социальным развитием организации.
50. Прикладное программное обеспечение, применяемое в системе управления персоналом.

Примерный вид билетов для сдачи экзамена по дисциплине

Билет №1

1. Программы стимулирования труда.
2. Тайм-менеджмент для HR-менеджера.

Билет №2

1. Кадровая психодиагностика, ее типы и методы. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
2. Цели и методы нормирования труда.

Билет №3

1. Понятие карьеры. Планирование карьеры.
2. Типология конфликтов. Причины конфликтов в организации.

Билет №4

1. Преодоление конфликта. Стили поведения в конфликте.
2. Оценка кандидатов при приеме на работу..

Билет №5

1. Виды собеседований. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
2. Теория Дж.Холланда и ее применение в профориентации, выборе и планировании карьеры.

Задания и ситуации для обсуждения на семинарских занятиях

Задание 1 В компании № ведется системная работа с персоналом. Ежегодно проходят исследования, которые позволяют оценить ситуацию в компании с точки зрения сотрудников. В компании работают в основном сотрудники в возрасте от 25 до 53 лет, из которых 45% женщины. При этом результаты исследования остаются низкими, а сотрудники по-прежнему не довольны своими условиями работы. К самому исследованию сотрудники относятся скептически, говоря, что независимо от его результатов в компании ничего не изменится. В компании развита система мотивации: зарплата выплачивается 2 раза в месяц в соотношении 40% и 60%, ежеквартальные премии, график работы стандартный с 9:00 до 18:00, внутри организации в обязательном порядке проводится обучение персонала, при этом отдел персонала сам решает, какие курсы должен пройти сотрудник исходя из результатов ежегодной оценки персонала. Наличие карьерного роста также определяется высшим руководителем и руководителем отдела по персоналу. Существует возможность удаленной работы из офиса, однако сотрудники об этом не знают. Также в компании есть соцпакет, достаточно полный по содержанию, но сотрудники в исследовании отмечают свое недовольство по данному параметру.

Вопросы:

1. Определите причины низких результатов исследования и скептического отношения к нему?
2. Какие теории мотивации могут быть применимы к данной ситуации (напишите название и почему)?
3. Если бы вы руководителем отдела по персоналу, как бы вы организовали работу в данной ситуации?

Задание 2 Пример кейса: Многие бизнесмены сталкивались с ситуацией, когда, приобретая прибыльный бизнес, они инвестировали значительные средства в компанию и планировали получить стабильный доход, но практически все сотрудники принимали решение уволиться и покидали компанию. Казалось бы, им предоставляются мотивационный пакет и неплохая зарплата, но их решение не меняется. При всей своей парадоксальности, подобные ситуации вполне реальны – что и подтвердит опыт «Евросети». Компания приобрела сеть салонов связи «СССР» - и всё казалось идеально. Ведь раньше сеть работала бесперебойно, не должно было возникнуть проблем. Однако на практике всё обстояло совершенно иначе – сотрудникам сообщили о перспективе работать в одном из лидеров европейского рынка, пообещали стабильные зарплаты, карьерный рост и актуальные мотивационные программы. Но всё равно столкнулись с серьезным недоверием со стороны сотрудников. В результате из 250 работников за 2 недели ушли около 230. Чтобы избежать серьезного дефицита сотрудников, руководству компании «Евросеть» пришлось в срочном порядке переводить более 200 человек в Воронеж для работы в филиале сети. Для стабилизации ситуации понадобилось порядка 3 месяцев. Причина подобной ситуации - в резких переменах корпоративной культуры.

Работа с кейсом:

1. Вопрос: «Что такое корпоративная культура?» Ответ в формате дискуссии.
2. Когда требуется формализовать корпоративную культуру компании?
3. Что нельзя использовать при формировании корпоративной культуры?

Задание 3 Ответьте на вопросы:

1. Основные этапы развития сферы «Управления человеческими ресурсами»?
2. Что представляет собой функциональная система Управления человеческими ресурсами?
3. Какая стратегия по управлению персоналом может использоваться для организации с период ее развития?
4. Каких ошибок необходимо избегать при адаптации персонала?
5. Какие теории мотивации являются «содержательными» (кратко опишите каждую из них)?

Примерные темы для обсуждений на семинарских занятиях

1. Проблемы и перспективы развития персонала управления в мире современной цивилизации.
2. Противоречия и закономерности трансферта идей и опыта управления персоналом в Россию.

3. Основные формы проявления власти в организации.
4. Отношения лидерства при управлении персоналом.
5. Сравнительный анализ опыта европейских государств по формированию системы управления персоналом.
6. Анализ эффективности работы с персоналом в системе государственной службы.
7. Особенности и специфика форм деятельности менеджера по персоналу.
8. Нравственные и морально-этические требования к личности менеджера по персоналу.
9. Стиль управления коллективом организации осуществляющей правоприменительную, правоохранительную, правозащитную деятельность.
10. Методика подготовки и применения профессиограммы.
11. Управление человеческими ресурсами: социально-экономические и правовые проблемы.
12. Традиции, ценности, особенности культуры и иные факторы влияющие на отбор работников.
13. Карьера: проблемы, тенденции, противоречия.
14. Анализ современных тенденций применения конкурсного отбора на должности в системе управления.
15. Теория и практика аттестации персонала (на государственной службе, в системе муниципального управления, в предпринимательских структурах).
16. Современные подходы при формировании в организациях коллективов по принципу «команды».
17. Управление затратами на персонал управления.
18. Анализ влияния конкуренции и рынка труда на профессионализм персонала управления.
19. Управленческие взаимоотношения с творческими, талантливыми людьми в организации.
20. Тенденции, проблемы и перспективы нахождения женщин на руководящих управленческих должностях.
21. Применение систем вознаграждений персонала: опыт, проблемы, перспективы.
22. Современные способы и методы организации труда персонала управления.
23. Прогноз развития организаций будущего: офис на дому; информационные управленческие связи на расстоянии; интернет-технологии и т. д.

Образцы тестов для проведения зачета и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося

1. Такие мероприятия как разработка стратегии управления персоналом; анализ кадрового потенциала; ориентация на внешние источники набора персонала относятся к

- А) подсистеме найма и учета кадров;
- Б) подсистеме планирования и прогнозирования персонала;
- В) подсистеме развития кадров.

2. Такие кадровые мероприятия как: прекращение внешнего найма; выделение средств на обучение и стимулирование персонала относятся к следующей стадии ЖЦО:

- А) формирование и динамический рост;
- Б) стабилизации;
- В) кризиса.

3. Кадровая политика, которая реагирует в последний момент на возникшие проблемы:

- А) пассивная;
- Б) реактивная;
- В) активная.

4. Кадровая политика – это:

- А) система взглядов, идей, правил;
- Б) общая концепция деятельности по достижению ключевых идей организации;
- В) целенаправленная деятельность по достижению целей организации.

5. На каком этапе найма проводят отборочное собеседование:

- А) подготовительный;
- Б) проведение отбора;
- В) принятие решения.

6. Адаптация к выполнению должностных обязанностей в конкретной организации это:

- А) организационная адаптация;
- Б) психологическая адаптация;
- В) профессиональная адаптация.

7. Этап карьеры «Продвижение» соответствует следующему возрасту:

- А) до 30 лет;
- Б) до 45 лет;

В) до 60 лет.

8. Совокупность знаний, умений, навыков, необходимых для успешного выполнения профессиональных обязанностей это:

- А) квалификация;
- Б) профессиональная пригодность;
- В) компетентность.

9.оборот, обусловленный качественным обновлением технологии и техники, а также совершенствованием способов организации труда:

- А) естественный;
- Б) экономический;
- В) инновационный.

10. Такие факторы как разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, система вознаграждений, относятся к следующим методам управления конфликтами:

- А) внутриличностные методы;
- Б) структурные методы;
- В) межличностные методы.

Примерная тематика докладов

- 1 Становление и развитие отечественной системы управления персоналом.
- 2 Принципы и методы построения системы управления персоналом в организации.
- 3 Управление работой с персоналом в системе государственного управления.
- 4 Управление служебно-профессиональным продвижением персонала в организации.
- 5 Управление служебно-профессиональным продвижением персонала в системе государственного управления.
- 6 Конфликты в системе управления персоналом.
- 7 Организационная структура управления персоналом в организации.
- 8 Кадровая политика в системе государственного и муниципального управления.
- 9 Трудовой потенциал работников государственной службы.
- 10 Управление подготовкой кадров в системе государственного управления.
- 11 Планирование карьеры государственного служащего.
- 12 Деловая оценка государственного служащего.
- 13 Стили руководства персоналом в системе государственного управления.
- 14 Управление персоналом в условиях кризиса.
- 15 Разработка стратегии управления персоналом в организации: теория и

- 17 практический опыт.
- 18 Персонал: проблемы управления подбором и наймом специалистов в организации.
- 19 Методика разработки карьерной стратегии
- 20 Руководство: стиль и эффективность
- 21 Групповые методы управления и их эффективность
- 22 Руководитель: власть и личное влияние
- 23 Развитие теории управления персоналом за рубежом.
- 24 Проекты рабочих мест и их роль в управлении персоналом.
- 25 Управление деловой карьерой
- 26 Принципы взаимодействия руководителя с подчиненными
- 27 Участие персонала в управлении
- 28 Вознаграждающее управление
- 29 Управление отношениями в организации
- 30 Основы управления человеческими ресурсами
- 31 Управление профориентацией и адаптацией персонала
- 32 Система профессионально-служебного продвижения
- 33 Концепции управления персоналом
- 34 Закономерности и принципы управления персоналом
- 35 Методы управления персоналом
- 36 Кадровый контроллинг и кадровое планирование
- 37 Формирование поведения руководителя в конфликтной ситуации
- 38 Обучение персонала на рабочем месте
- 39 Обучение персонала вне рабочего места
- 40 Основные направления персонал-маркетинга
- 41 Основные стратегии управления персоналом, применяемые крупными компаниями
- 42 Планирование как важнейшая функция управления персоналом
- 43 Проблемы управления неформальными группами в организации
- 44 Экстремальное управление персоналом
- 45 Роль коммуникаций в системе управления персоналом
- 46 Социально-психологические аспекты управления персоналом

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература

основная

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

дополнительные

1. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. — Москва : КноРус, 2016. — 358 с. — ISBN 978-5-406-04751-4.
2. Технологии эффективного менеджмента: инновационные механизмы развития систем управления : учебное пособие / В.Р. Мешков, и др. — Москва : Русайнс, 2017.— 138 с. — ISBN 978-5-4365-1660-8. Электронный ресурс].

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Управление персоналом / Под ред. Т.Ю.Базарова, Б.Л.Еремина. – М.:Юнити, 2002 // http://www.edu.ru/modules.php?page_id=6&name=Web_Links&l_op=viewlinkinfo&lid=13233
2. Кадровый менеджмент // <http://hrm.ru/>
3. Журнал «Кадровый менеджмент» // www.km-magazine.ru
4. Журнал «Справочник по управлению персоналом» // sup.kadrovik.ru
5. Журнал «Управление персоналом» // www.top-personal.ru
6. Журнал «Кадровое дело» // www.kdelo.ru
7. Журнал «Управление

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Семинар1: Предмет и содержание дисциплины (2ч.)

План занятия

1. Основные теории и концепции управления персоналом: классические теории управления, теории человеческих отношений, теории человеческих ресурсов.
2. Управление персоналом и управление человеческими ресурсами.
- 3 Факторы успеха современной компании в сфере гостеприимства).

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислить классические теории управления персоналом
2. Охарактеризовать теории человеческих отношений, теории человеческих ресурсов
3. В чем отличие понятия человеческие ресурсы, персонал, кадры?
4. Задание: «Анализ системы управления персоналом предприятий сферы гостеприимства».
5. Составление индивидуального тезауруса по дисциплине (гlossарий, именной и хронологический указатель).

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар2 Персонал предприятия как объект управления (2ч)

План занятия

1. Человеческий фактор и его роль в развитии современной организации.

2. Рынок трудовых ресурсов и особенности его развития .
3. Понятие субъекта и объекта управления персоналом.
4. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Понятие объекта и субъекта управления персоналом.
2. Какова политика государства на рынке труда.
3. Перечислить и охарактеризовать факторы, оказывающие влияние на занятость.
4. Каковы возможности использования мирового опыта регулирования занятости в условиях современной России.
5. Понятие субъекта и объекта управления персоналом.
6. Задание: «Классификация персонала организации».

Нормативно-правовые акты:

1. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. N 37)
2. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР) (принят постановлением Госстандарта РФ от 26 декабря 1994 г. N 367).
3. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 3 Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления персоналом в индустрии сервиса(2ч)

План занятия

1. Кадровая политика организации как целостная стратегия работы с персоналом.
2. Сущность принципов управления персоналом
3. Системы методов управления человеческими ресурсами
4. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислить типы кадровой политики и основные элементы кадровой политики.
2. В чем особенность разработки кадровой политики: проектирование кадровой политики, кадровая стратегия, кадровые мероприятия.
3. Какие концептуальные кадровые документы.
4. Перечислить экономические, социальные, психологические, организационно-административные, правовые. методы управления персоналом
5. Задание: «Составление должностной инструкции»

Нормативно-правовые акты:

1. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. N 37)

2. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тариф-ных разрядов (ОКПДТР) (принят постановлением Госстандарта РФ от 26 декабря 1994 г. N 367).

3. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 4 Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом в гостинице (2ч)

План занятия

1. Функции управления персоналом их классификация и содержание.
2. Структура кадровой службы в бизнесе.
3. Система управления персоналом и ее подсистемы
4. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Классификаторы функций управления.
2. Эволюция функций кадровых служб.
3. Функции менеджера по персоналу современной организации.
4. Регламентация управления. Основные регламентирующие документы организации. Локальные нормативные акты.
5. Роль системы управления персоналом в общей системе управления организацией.
6. Задание: «Построение эффективной организационной структуры службы управления персоналом предприятия сферы гостеприимства».

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 5 Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом гостиниц(4ч)

План занятия

1. Кадровое обеспечение системы управления персоналом
2. Информационное обеспечение системы управления персоналом.
3. Техническое обеспечение системы управления персоналом
4. Регулирование социально-трудовых отношений.
5. Взаимные права и ответственность работодателей и работников.
6. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Как определить необходимую численность специалистов по управлению персоналом организации
2. Перечислить факторы, влияющие на качественный состав службы управления персоналом.
3. Как построить структуру управления персоналом с учетом особенностей организации.
4. Что такое кадровая информация и ее роль в управлении персоналом. Классификация информации. Персональные данные.
5. Каковы правовые гарантии для граждан в сфере труда, экономических и социальных отношений на предприятиях.
6. Объясните особенности Российского законодательства по вопросам социального партнерства.

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с. **Семинар 6 Подбор персонала и профориентация(бч.)**

План занятия

1. Маркетинг персонала как стратегическое направление системы управления персоналом
2. Научно-методические принципы подбора персонала. Формы и методы набора персонала. Внутреннее и внешнее привлечение персонала. Выбор источников найма персонала. PR области персонала.
3. Профессиональная ориентация, как комплекс взаимосвязанных экономических, социальных, медицинских, психологических и педагогических мероприятий.
4. Оценка эффективности системы подбора персонала в организации.
5. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Понятие, сущность, содержание маркетинга персонала
2. Перечислите алгоритм системы подбора персонала в организации.
3. Каковы правила составления должностной инструкции, профессиограммы.
4. В чем отличия основных подходов американского, японского и немецкого менеджмента к отбору кандидатов.
5. Каков предварительный анализ представленных кандидатом документов.
6. Перечислить и охарактеризовать виды интервью, собеседований.
7. Каковы факторы, влияющие на выбор профессии или на смену рода деятельности.
8. Юридические аспекты подбора персонала организации и заключения трудового договора.
9. Задание: «Методы формирования кадрового состава: концепт-анализ».

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" :

ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с. **Семинар 7**
Профессиональная и организационная адаптация персонала(2ч).

План занятия

1. Организация управления профессиональной и организационной адаптацией персонала организации.
2. Разработка эффективной системы адаптации в организации.
3. Оценка эффективности системы адаптации.
4. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. В чем проблемы вхождения человека в организацию.
2. Каковы особенности взаимодействие нового работника и организационного окружения.
3. Понятие и структура адаптации.
4. Перечислите виды, этапы адаптации, формы и методы адаптации.
5. Каковы особенности оценки, мотивации и управления карьерой персонала на стадии адаптации.
6. Юридические аспекты адаптации. Адаптация и испытательный срок.

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 8 Управление служебно-профессиональным перемещением персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры (2ч).

План занятия

1. Понятие профессиональной и внутриорганизационной карьеры, служебного продвижения.
2. Практические примеры управления карьерой на российских и зарубежных предприятиях.
3. Оценка эффективности системы управления карьерой в организации.
4. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Дать классификацию видов карьеры персонала и перечислить стадии построения карьеры.
2. В чем цели, задачи, функции управления карьерой, формы и методы управления карьерой.
3. Каковы инструменты управления деловой карьерой.
4. В чем проявляется взаимосвязь планирования и реализации деловой карьеры с мероприятиями по повышению квалификации персонала.
5. Как формируется кадровый резерв. Формы и методы работы с кадровым резервом.

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 9 Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала в гостинице(2ч)

План занятия

1. Цели обучения, переподготовки и повышения квалификации персонала в организации.
2. Взаимосвязь систем обучения персонала и мотивации, оценки, управления карьерой.
3. Юридические аспекты обучения персонала.
4. Оценка эффективности системы обучения персонала и отдельных учебных программ.
5. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Каким образом осуществляется разработка организационной структуры и функций подразделений по обучению персонала.
2. Какова методика определения потребности в обучении.
3. Дать характеристику системы образования в сфере гостеприимства в современной России.
4. Виды обучения. Внешнее и внутрифирменное обучение.
5. Задание: «Расчет стоимости обучения персонала гостиницы».

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности (2ч).

План занятия

1. Механизм трудовой мотивации.
2. Особенности мотивации персонала на этапах подбора и адаптации.
3. Оплата и стимулирование труда в системе мотивации.
4. Оценка эффективности системы мотивации.
5. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Дать характеристику понятия мотивации труда.
2. В чем связь мотивация и потребностей человека, мотивации и стимулирования.
3. Перечислить современные теории мотивации: содержательные (внутриличностные) и процессуальные, возможность их практического использования в управлении персоналом. Дать сравнительную характеристику теорий мотивации.

4. Как осуществляется разработка программ мотивации персонала.
5. Структура заработной платы. Формы и системы оплаты труда. Премирование. Компенсационный пакет.
6. Каковы юридические аспекты разработки и функционирования системы мотивации.
7. Задание: «Формирование эффективной системы мотивации персонала в гостинице».

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 11. Конфликты в коллективе(2ч).

План занятия

1. Типология конфликтов.
2. Причины стрессов: организационные и личностные.
3. Методы выхода из стрессов.
4. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислить источники и причины конфликтов в организации.
2. Современные концепции конфликта.
3. Развитие конфликта, стадии, характеристики.
4. Каковы способы разрешения конфликтов.
5. Какова сущность и природа стресса.
6. Перечислить признаки стресса и методики диагностики и предупреждения стресса.
7. Каковы последствия стрессов для организаций
8. Задание: «Стрессоустойчивость персонала гостиницы».

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

Семинар 12. Оценка эффективности системы управления персоналом в гостинице(2ч)

План занятия

1. Эффективность управления персоналом и ее взаимосвязь с эффективностью функционирования фирмы.
2. Методика экономической оценки эффективности системы управления персоналом фирмы.
3. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислить показатели эффективности управления персоналом.

2. Экономическая и социальная эффективность управления персоналом.
3. Каковы факторы, определяющие эффективность управления персоналом.
4. Дать классификацию затрат на персонал: прямые и косвенные затраты.
5. Проблемы комплексного подхода к оценке эффективности системы управления персоналом.
6. Задание: «Анализ возможностей адаптации зарубежного опыта управления персоналом в российских условиях».
7. Проведение тестирования

Рекомендуемая литература:

1. Зайцева Наталия Александровна. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 416 с.

9.2. Методические рекомендации по подготовке докладов

Самостоятельная работа студентов в части подготовки докладов в виде домашних заданий реализуется на соответствующих занятиях в виде докладов-презентаций продолжительностью 5-10 минут с последующим обсуждением – дискуссией и выставлением оценки. Обсуждение докладов и презентаций проходит в дискуссионной форме. Вносятся необходимые коррективы и проводится подготовка к выступлениям на конференции или форуме и опубликованию научных статей. Стимулом для использования элементов научного поиска при изучении дисциплины является повышенный рейтинг при оценке отдельных видов СРС.

Приложение 1

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле» является частью блока дисциплин Б1.В.02 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой Общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины: является углубленное изучение теоретических основ и получение практических навыков в области управления персоналом организации в гостиничной индустрии. В процессе изучения курса у студентов формируются четкие представления о понятийном аппарате данной дисциплины, об основных направлениях в этой области; изучаются процессы становления и правового регулирования рынка труда, особенностей его функционирования; приобретаются знания в области законов и явлений, формирующих основы управления персоналом; студенты осознают место и роль управления персоналом в системе управления организацией.

Задачи дисциплины:

- изучить теоретические основы управления персоналом организации;
- познакомиться с процессами формирования рынка труда и его функционирования в условиях современной экономики;
- приобрести знания в области основных законов и явлений, формирующих основы управления персоналом в системе управления организацией

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать теоретические, методологические и правовые основы управления персоналом современной организации;

уметь выстраивать эффективно работающий трудовой коллектив; результативно выполнять все функции управления персоналом;

владеть методами и технологиями управления персоналом в современной, быстро меняющейся, высококонкурентной среде

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой в 8 семестре

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ __1__ от __31__ августа 2020г. __

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины
на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)¹

**Структура дисциплины для очной формы обучения
(2020 год набора)**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 10 з.е., 380 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 140 ч., промежуточная аттестация 36ч, самостоятельная работа обучающихся-204 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Промежуточная аттестация	Самостоятель-ная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная							
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия				
	Раздел 1		Предпосылки и история развития услуг и сервисной деятельности							
1	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины “Управление персоналом в гостиничном бизнесе ”	5	2	4				14	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.	
2	Тема 2. Персонал предприятия и сервиса как объект управления	5	2	4				16	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.	
3	Тема 3. Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления предприятием	5	2	4				16	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.	

¹ Включается при необходимости - в случае изменения распределения часов в учебном плане.

4	Тема 4. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом	5	4	4				16	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
5	Тема 5. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом	5	4	4				16	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.
6	Тема 6. Подбор персонала и профориентация	5	4	12				16	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
7	Тема 7. Профессиональная и организационная адаптация персонала	5	8	12				16	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
8	Тема 8. Управление служебно-профессиональным перемещением персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры	5	4	8				16	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
	экзамен	5					18		Опрос по билетам
	итого	5	30	54			18	126	
9	Тема 9. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала	6	4	8				18	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
10	Тема 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности	6	8	12				20	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.

11	Тема 11. Конфликты в коллективе	6	4	8			20	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
12	Тема 12. Оценка эффективности системы управления персоналом.	6	4	8			20	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов. Тестирование
	экзамен							Опрос по билетам
			20	36			18	78
	итого:		50	90			36	204

2. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru

4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант
---	---

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное