

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.05.2026 15:43:25

Уникальный программный ключ:

24f866be2aca1648409a2a55d311cafe2d

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

27.11.2025 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Охрименко Е.И.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студентов целостного представления о системе управления персоналом в гостиницах и других средствах размещения

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Экзамен	216	64	32	32	125	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ПК-1 Знать: Методы оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы питания в материальных ресурсах и персонале.
	ИД-2.ПК-1 Уметь: формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение

ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-3.ПК-1 Иметь навыки осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ПК-2 Знать: методы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
	ИД-2.ПК-2 Уметь: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
	ИД-3.ПК-2 Иметь навыки: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 6		189					
Тема 1.	Человеческий фактор в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)	31	10		4	17	
Тема 2.	Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)	26	2		4	20	
Тема 3.	Система управления персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)	29	6		2	21	
Тема 4.	Особенности формирования персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)	25	4		2	19	

Тема 5.	Обучение и развитие персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)	30	4		8	18	
Тема 6.	Мотивация и оценка персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)	30	4		8	18	
Тема 7.	Повышение лояльности персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)	18	2		4	12	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
темы 1-7	тест (Приложение 4)	тематические вопросы с вариантами ответов для закрепления материала	аргументированность ответов; знание материала. от 1-5 баллов
темы 2-5	задачи (Приложение 4)	решение задач и обоснование ответа	правильность, аргументированность знание учебного материала от 1-5 баллов
темы 1-7	темы рефератов (Приложение 4)	выбор темы, раскрытие материала, обоснованность выводов	правильность, аргументированность решения задачи, структурированность и полнота; знание учебного материала от 1-5 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
6 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (Приложение 5)	2 теоретических вопроса и 1 практическое задание	5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Человеческий фактор в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)
Человеческий фактор в сфере гостеприимства и общественного питания. Процесс планирования персонала. Планирование количественной потребности в персонале. Планирование качественной потребности в персонале. Бюджетирование в кадровом менеджменте. Роль кадровой службы туристского предприятия и линейных руководителей в планировании персонала.
Понятие кадрового менеджмента. Основные и ключевые роли менеджера по персоналу в организации. Деятельность кадрового менеджера по адаптации персонала в организации. Этика профессиональной деятельности менеджера по персоналу.
ПК-1

Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)
Особенности корпоративной культуры. История возникновения и развития корпоративной культуры. Целесообразность формирования корпоративной культуры организации. Виды, структура и механизмы формирования корпоративной культуры. Тенденции развития современной корпоративной культуры. Особенности формирования корпоративной культуры в туристских фирмах. Миссия туристской компании.
ПК-2

Тема 3. Система управления персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)
Особенности системы управления персоналом. Сущностные характеристики. Аксиомы управления персоналом. Эволюция концепций персонал - менеджмента.
Характеристика персонала туристского предприятия, требования, предъявляемые к нему. Закономерности и принципы управления персоналом в туризме.
Экономический подход. Органический подход. Гуманистический подход. Организационные культуры как объект управленческой деятельности. Сравнительная оценка этих подходов
Сущность управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-2

Тема 4. Особенности формирования персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
Особенности формирования персонала в сфере гостеприимства. Процесс планирования персонала. Планирование количественной потребности в персонале. Планирование качественной потребности в персонале. Бюджетирование в кадровом менеджменте. Роль кадровой службы туристского предприятия и линейных руководителей в планировании персонала.
Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
Понятие кадрового менеджмента. Основные и ключевые роли менеджера по персоналу в организации. Деятельность кадрового менеджера по адаптации персонала в организации. Этика профессиональной деятельности менеджера по персоналу.
ПК-1

Тема 5. Обучение и развитие персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
Обучение и развитие персонала в сфере гостеприимства. Место профессионального обучения в управлении персоналом. Содержание процесса профессионального обучения. Принципы и методы профессионального обучения. Оценка эффективности профессионального обучения.
Сущность принятия управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.
Основные понятия процесса принятия управленческих решений. Социальная управление и кадровая политика. Влияние кадровых решений на эффективность управления компанией.
ПК-1

Тема 6. Мотивация и оценка персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания. Мотивация и оценка персонала. Понятие мотивации. Основные потребности человека. Основные принципы, лежащие в основе трудовой мотивации. Удовлетворенность трудом и рабочие показатели. Компенсационный пакет: содержание, структура, создание. Методы нематериального стимулирования. Организационная приверженность и ее формирование. Оценка эффективности мотивации персонала. Мотивационный процесс. Теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Современные подходы к мотивации персонала в туристских организациях.

ПК-2

Тема 7. Повышение лояльности персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
Повышение лояльности персонала в сфере гостеприимства. Понятие лояльности. Понятие, этапы и виды карьеры. Цели работника и управление деловой карьерой.

Система служебно-профессионального продвижения. Работа с кадровым резервом. Высвобождение персонала. Теоретические аспекты обучения и повышения квалификации кадров. Развитие деловой карьеры. Повышение квалификации персонала как условие развития туристских организаций. Подготовка и переподготовка персонала. Обучение вторым специальностям и повышение квалификации. Планирование и управление процессами профессионального обучения персонала.

ПК-2

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)

ситуационная задача

Тема 3. Система управления персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1)

ситуационные задачи

Тема 4. Особенности формирования персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)

тематические тесты

Тема 5. Обучение и развитие персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)

ситуационные задачи

Тема 6. Мотивация и оценка персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)

эссе по теме

Тема 7. Повышение лояльности персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2)

тесты тематические

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1) подготовка эссе</p>
<p>Тема 3. Система управления персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-1) подготовка реферата по теме</p>
<p>Тема 4. Особенности формирования персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2) подготовка материала для доклада</p>
<p>Тема 5. Обучение и развитие персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2) подготовка презентации по теме</p>
<p>Тема 6. Мотивация и оценка персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2) подготовка материала для доклада</p>
<p>Тема 7. Повышение лояльности персонала в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-2) подготовка презентации</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Ключевская И.С. Управление персоналом гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 386 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2045985>

3. Большаник П.В., Джураев А.Т., Махмудова Н.У., Холов Ё.Д. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 207 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2132108>

Дополнительная литература:

2. Ключевская И.С. Управление персоналом гостиничного предприятия. Новые пути и решения [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 187 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2118068>

3. Пугачев В. П. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 523 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/540540>

4. Романова М.М. Организация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: Практикум. - Москва: Русайнс, 2024. - 251 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/954864>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

к экзамену

1. Персонал организации как социально-экономическая категория.
2. Содержание концепции управление персоналом.
3. Особенности и основные тенденции занятости персонала в сфере гостеприимства и общественного питания.
4. Корпоративная культура: понятие, функции, структура.
5. Характеристика ключевых ценностей корпоративной культуры организации сферы гостеприимства и общественного питания.
6. Кадровая политика организации сферы гостеприимства и общественного питания: понятие, назначение
7. Основные этапы формирования и реализации кадровой политики организации сферы гостеприимства и общественного питания.
8. Понятие системы управления персоналом. Состав функциональных подсистем системы управления персоналом организации сферы гостеприимства и общественного питания.
9. Структура и функции службы управления персоналом организации сферы гостеприимства и общественного питания.
10. Роль службы управления персоналом организации сферы гостеприимства и общественного питания в обеспечении качества обслуживания
11. Определение требований к персоналу организации сферы гостеприимства и общественного питания на основе моделей компетенций.
12. Задачи, решаемые на стратегическом и оперативном уровне маркетинга персонала.
13. Сравнительная характеристика внешних и внутренних источников набора персонала.
14. Собеседование как метод отбора персонала
15. Достоинства и ограничения профессионального тестирования кандидата
16. Адаптация новых работников в организации сферы гостеприимства и общественного питания: виды, аспекты, роль в управлении персоналом
17. Содержание основных этапов обучения персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
18. Методы обучения персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
19. Формирование резерва кадров организации сферы гостеприимства и общественного питания: назначение, этапы.
20. Обучающая организация как современная концепция развития персонала сферы гостеприимства и общественного питания.
21. Факторы формирования команды в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
22. Критерии эффективности командообразования для организации сферы гостеприимства и общественного питания.
23. Механизм мотивационного управления персоналом: понятие, принципы построения.
24. Система внутренних стандартов в организации сферы гостеприимства и общественного питания: назначение, структура.

25. Оценка персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания: назначение, этапы.
26. Традиционные методы оценки персонала.
27. Современные методы оценки персонала.
28. Лояльность персонала: понятие, виды.
29. Факторы, влияющие на лояльность персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
30. Содержание программ лояльности персонала организации сферы гостеприимства и общественного питания.

**7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной
подготовки к зачету/экзамену**

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1.	Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении ресторанным бизнесом: а) высокая капиталоемкость; б) одновременность процессов производства и потребления; в) ограниченная возможность хранения; г) неограниченная возможность хранения.	ПК-1
2.	Какая процедура является важнейшим этапом при подборе кадров: а) анкетирование; б) собеседование; в) медицинское освидетельствование; г) тестирование.	ПК-2
3.	При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив: а) линейно-функциональная (штабная) структура управления; б) горизонтальная структура управления; в) функциональная организационная структура управления; г) вертикальная структура управления.	ПК-2
4.	Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является: а) начальник кадровой службы; б) менеджер среднего звена; в) стюард; г) генеральный директор	ПК-1
5.	Основные функции кадровой службы современного предприятия: а) найм и увольнение рабочей силы, ведение делопроизводства; б) планирование, организация, координирование, стимулирование, контроль, выработка кадровой политики, текущая работа с кадрами; в) расчет численности, организация, нормирование и оплата труда, планирование затрат на рабочую силу, организация соц. обеспечения.	ПК-2
6.	Профессиональная адаптация - это (выберите правильные варианты): а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим нагрузкам и т. п.; б) полное и успешное овладение новой профессией, т. е. привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации; в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписаным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.	ПК-1

7.	<p>Цель планирования карьеры (выбрать правильные варианты):</p> <ul style="list-style-type: none"> а) обеспечение наиболее рационального использования трудового потенциала работника; б) создание условий для самореализации работника как личности; в) анализ стихийного перемещения работников и ведение учета перемещений; г) развитие трудовой мобильности, взаимозаменяемости работников. 	ПК-2
8.	<p>Бестарифная система оплаты труда:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) заработок определяется как количество баллов, набранных работником и умноженных на расценку за один балл; б) заработок работника определяется на основе заключения трудового контракта 	ПК-2
9.	<p>К процессуальным теориям мотивации относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) теория иерархии потребностей Маслоу; б) теория двух факторов Герцберга; в) теория ожидания Портера и Лоулера; г) теория постановки целей; д) теория ERG Альдерфера; е) теория справедливости; ж) теория приобретенных потребностей МакКлелланда. 	ПК-1
10.	<p>Цели кадрового планирования (выберите правильные варианты):</p> <ul style="list-style-type: none"> а) обеспечение производственного процесса организации персоналом с учетом необходимой численности и качества; б) эффективная организация работы с персоналом как в краткосрочном (комплектование персонала), так и в долгосрочном (развитие персонала) аспектах; в) организация работы службы управления персоналом. 	ПК-1

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1.	Раскройте сущность основного содержания работы кадровых служб.	ПК-1
2.	Какие основные направления должны быть включены в разработку стратегии управления человеческими ресурсами?	ПК-2
3.	Назовите три уровня корпоративной культуры (по Э. Шайну).	ПК-2
4.	Перечислите основные задачи подразделения развития персонала, входящего в СУП.	ПК-1
5.	Назовите виды кадрового планирования.	ПК-2
6.	Назовите основные этапы процесса кадрового планирования.	ПК-1
7.	Опишите основные принципы конкурсного приема на работу.	ПК-2
8.	Назовите основные цели деятельности предприятия в области обучения.	ПК-2
9.	Перечислите и кратко охарактеризуйте основные формы мотивации персонала.	ПК-1
10.	Назовите основные формы работы по подготовке кадрового резерва.	ПК-1

Примерные практические задания к экзамену

Задание 1

1. Привести примеры компетенций, необходимых для замещения вакантной должности в сфере гостеприимства и общественного питания.
2. Привести примеры компетенций, недопустимых для замещения вакантной должности в сфере гостеприимства и общественного питания.
3. Привести примеры компетенций, которые могут быть сформированы в процессе работы в контактной зоне.
4. Привести примеры вопросов для собеседования с претендентом на вакантную должность в сфере гостеприимства и общественного питания.
5. Привести примеры испытаний претендента на вакантную должность в сфере гостеприимства и общественного питания.
6. Привести примеры тестов для проверки знаний претендента на вакантную должность в сфере гостеприимства и общественного питания.
7. Привести примеры компетенций, которые могут быть сформированы в процессе работы в контактной зоне.
8. Привести примеры компетенций, которыми должен обладать наставник в сфере гостеприимства и общественного питания.
9. Привести примеры дополнительных льгот в сфере гостеприимства и общественного питания, указать их выгоды для работника и для организации.
10. Изобразить графически структуру заработной платы работника сфере гостеприимства и общественного питания, оценить ее мотивационную роль.

Задание 2.

Обучение персонала контактной зоны

На примере конкретной должности работника контактной зоны разработать проект профессионального обучения. Этапы проекта:

- цели обучения;
- контингент обучаемых;

- преподаватели;
- методики и технологии обучения;
- учебные материалы;
- учебная база;
- график занятий;
- форма отчетности обучаемых;
- оценка результатов проекта.

Задание 3.

Построение системы управления персоналом

Описание задания

Согласно теоретическим аспектам распределите перечисленные функции по подсистемам системы управления персоналом (СУП), сформировав модель СУП.

На основании полученной модели сделайте **заключение о совершенстве системы управления персоналом данного предприятия.**

Перечень функций службы управления персоналом:

- управление отдельными функциональными и производственными подразделениями;
- анализ кадрового потенциала;
- поддержание взаимосвязи с внешними источниками;
- организация собеседования, оценки, отбора и приема персонала;
- взаимодействие с профсоюзами;
- соблюдение требований технической безопасности и охраны труда;
- учет приема, перемещений, поощрений и увольнения персонала;
- организация рационализаторской и изобретательской деятельности, нормирование и тарификация трудового процесса;
- организация социального страхования;
- нормирование и тарификация трудового процесса
- обеспечение потребности в персонале;
- использование персонала;

- разработка системы целей управления персоналом;
- определение содержания труда на рабочем месте;
- выбор путей покрытия потребности в персонале;
- профориентация и трудовая адаптация персонала;
- определение функций и оргструктуры службы управления персоналом;
- формирование системы управления персоналом;
- планирование качественной и количественной потребности в персо-
- отбор персонала;
- производственная социализация персонала;
- стимулирование персонала;
- управление карьерой персонала;
- высвобождение персонала;
- деловая оценка персонала;
- развитие персонала;
- организация обучения персонала.