

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЦАХ»

Направление подготовки
43.03.02 - Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения очная

Гатчина
2019

Рабочая программа по дисциплине «Управление персоналом в гостиницах» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент Голивцова Н.Н.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента 27.08.2019 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий



кафедрой / Чумаков В.Н.

Руководитель ОП



/ Танина А.В.

Содержание

с. 1.Пояснительная записка.....	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	11
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	12
8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	17
9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	18
10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	21
11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	22
12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	23

1. Пояснительная записка

Курс дисциплине «Управление персоналом в гостиницах» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 - Туризм.

Целью освоения дисциплины «Управление персоналом в гостиницах» является формирование у студентов видения целостной системы принципов, методов работы с персоналом; обучение их технологии разработки и реализации кадровой политики в гостиницах. Задачи:

- Усвоение теоретических и методологических основ управления персоналом, эволюции науки управления персоналом;
- овладение современными принципами и методами управления персоналом в гостиницах;
- ознакомление с основными функциями управления персоналом в гостиницах;
- уяснение специфики управления персоналом в гостиницах
- приобретение практических навыков по основным направлениям кадровой работы в гостиницах.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина дисциплине «Управление персоналом в гостиницах» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
<p>ПК-2- Способен осуществлять деятельность организации туризма</p>	<p>ПК 2.1 - Способен осуществлять основные функции управления организацией туризма</p>	<p>Знания: Требований к персоналу в сфере гостеприимства основ анализа потребностей в персонале в сфере гостеприимства</p> <p>Умения: Применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства в персонале определять факторы и условия использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников в гостеприимстве</p> <p>Навыки: Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства в персонале при решении стратегических и тактических задач использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Управление персоналом в гостиницах» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-2- Способен осуществлять деятельность организации туризма	Сервисная деятельность Производственная практика (Сервисная практика) Поведение потребителей Бизнес-планирование Предпринимательство в туризме Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Туроператорская и турагентская деятельность Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	Межкультурные особенности оказания услуг Экономическое обоснование разработки туристского продукта Управление конкурентоспособностью предприятия/ Управление конкурентоспособностью продукции	Межкультурные особенности оказания услуг

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление персоналом в гостиницах» составляет 3 зачетных единиц или 108 академических часа.

Семестр		№ семестра 7	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	16	16
	Практические занятия	32	32
Самостоятельная работа		51	51
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. **/ самост. раб.)	Зачет	0,25/8,75	9

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа				
			лекции	практич. занятия	лабор. занятия		
7 семестр							
1.	Управление персоналом как наука и область профессиональной деятельности	12	2	4		6	История развития и современные тенденции управления персоналом как науки и области профессиональной деятельности. Эволюция управленческой мысли, формирование научного направления. Современная концепция управления персоналом. HR-менеджмент как важнейшая сфера современного бизнеса. Значение и механизмы успешной профессионализации личности в области управления персоналом. Содержание и соотношение компонентов профессионализма в профессии менеджера по персоналу.

2.	Планирование персонала в гостиницах	12	2	4	6	Сущность, цели и задачи планирования персонала. Основные принципы планирования. Основные элементы планирования персонала: анализ состава персонала, определение количественной и качественной потребности в персонале, планирование затрат на персонал. Виды планов по персоналу.
----	-------------------------------------	----	---	---	---	---

						Оперативный план работы с персоналом. Методы планирования потребности в персонале.
3.	Поиск, подбор, отбор и найм персонала в гостиницах	12	2	4	6	Понятие поиска, подбора, отбора персонала как кадровых процессов. Источники поиска персонала: внешние, внутренние источники, самопроявившиеся кандидаты. Политика найма персонала. Типовые этапы отбора, их содержание. Организация приема персонала. Пути совершенствования подбора и расстановки кадров.
4.	Профориентация и трудовая адаптация персонала в гостиницах. Обучение и развитие персонала	12	2	4	6	Обоснованность выбора профессии. Профинформация. Профконсультация. Профподбор. Профадаптация. Понятие и содержание адаптации. Основные принципы обучения персонала предприятий сервиса.. Особенности профессионального обучения персонала гостиницы. Классификация методов обучения. Проблемы внедрения компетентностного подхода в обучении.

5.	Деловая оценка персонала в гостиницах. Аттестация.	12	2	4		6	Сущность аттестации персонала. Основные цели и задачи проведения аттестации. Показатели, оцениваемые при аттестации сотрудников организации. Содержание этапов проведения аттестации: подготовительный этап, оценка персонала, аттестация, заключительный этап. Методы аттестации персонала: методы описательного характера, комбинированные методы, псевдоколичественные методы оценки.
6.	Мотивация и стиму-лирование трудовой деятельности	13	2	4		7	Мотивация как кадровый процесс в гостиницах. Определение понятий: мотив труда, мотивация трудовой
	персонала в гостиницах						деятельности, стимул труда, стимулирование трудовой деятельности. Система потребностей человека, реализуемых посредством труда. Элементы системы стимулирования труда персонала. Материальное и нематериальное стимулирование персонала. Нормативные документы, регламентирующие систему мотивации и труда персонала в гостиницах
7.	Управление конфликтами в гостиницах	13	2	4		7	Особенности конфликтов в сфере туризма. Управление конфликтной ситуацией. Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ выигрыш-выигрыш, Win/Win). Управление стрессом. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиницы.

8.	Высвобождение персонала	13	2	4		7	Понятие высвобождения персонала. Классификация видов увольнений персонала в соответствии с российским трудовым законодательством. Методы работы администрации при подготовке сотрудников к выходу на пенсию.
Зачет		9	0,25			8,75	
Итого за 7 семестр		108	16	32,25		59,75	

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

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	17	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	17	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	17	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету)	8,75	Устное собеседование, тестирование, защита курсовой работы

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Горелов Н. А. Управление человеческими ресурсами: современный подход : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников ; под редакцией Н. А. Горелова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 270 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00650-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433920>
2. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2020. - 392 с. ЭБС ZNANIUM. com. <https://znanium.com/catalog/document?id=358506>
3. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебное пособие для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452504> .
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «*Управление персоналом в гостиницах*».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации зачета

1. История развития и современные тенденции управления персоналом как науки и области профессиональной деятельности.
2. Современная концепция управления персоналом. HR-менеджмент как важнейшая сфера современного бизнеса.
3. Особенности управления персоналом в гостиницах.
4. Сущность, цели и задачи планирования персонала.
5. Методы планирования потребности в персонале
6. Понятие поиска, подбора, отбора персонала как кадровых процессов.
7. Источники поиска персонала: внешние, внутренние источники, самопроявившиеся кандидаты.
8. Политика найма персонала.
9. Типовые этапы отбора, их содержание.
10. Пути совершенствования подбора и расстановки кадров.
11. Рыночные требования к выбору профессии в гостиницах.
12. Понятие и содержание адаптации.

13. Основные принципы обучения персонала гостиниц.
14. Основные цели и задачи проведения аттестации.
15. Методы аттестации персонала: методы описательного характера, комбинированные методы, псевдоколичественные методы оценки.
16. Понятие карьеры, служебно-профессиональное продвижение.
17. Планирование служебно-профессионального продвижения персонала
18. Источники формирования резерва кадров.
19. Классификация видов увольнений персонала в соответствии с российским трудовым законодательством.
20. Методы работы администрации при подготовке сотрудников к выходу на пенсию.
21. Определение понятий: мотив труда, мотивация трудовой деятельности, стимул труда, стимулирование трудовой деятельности.
22. Система мотивации и труда персонала в гостиницах
23. Материальное и нематериальное стимулирование персонала.
24. Классификация теорий мотивации.
25. Льготы, привилегии и компенсации как внешняя материальная неденежная форма стимулирования труда.
26. Особенности конфликтов в сфере гостиничного обслуживания.
27. Типология социальных конфликтов.
28. Управление конфликтной ситуацией.
29. Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ выигрыш-выигрыш, Win/Win).
30. Управление стрессом. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиницы.

Примерные практико-ориентированные задания

Задание 1.

Проанализируйте «Штатное расписание мини-отеля». В чем специфика выполнения персоналом работы в мини-отеле по сравнению с крупным отелем? Приведите примеры.

Штатное расписание мини- отеля

Должность	Количество	Функции
-----------	------------	---------

Управляющий	1	Управление отелем. Обеспечение плановых финансовых показателей. Организация взаимодействия с поставщиками и подрядчиками. Разработка и проведение рекламной кампании. Текущий контроль оперативного персонала. Обеспечение бронирования. Текущее взаимодействие с поставщиками клиентов. Ведение учета клиентов .Взаимодействие с ФМС.
Гл. Бухгалтер	1	Ведение финансового учета и планирование налогов. Организация бухгалтерского учета в компании. Подготовка и сдача бухгалтерской отчетности компании. Контроль расчета и своевременности уплаты налогов в бюджет и внебюджетные фонды.
Завхоз	1	Организация профилактических и ремонтных работ Организация работоспособности инженерных систем и оборудования отеля Обеспечение отеля необходимыми материальными ценностями (посуда, белье, канцтовары и пр.) Ведение склада уборочного инвентаря и заказ необходимого инвентаря и хоз. товаров у Нач. АХО Обеспечение противопожарной безопасности Обеспечение эффективных
		взаимоотношений с коммунальными службами Проведение мелкого ремонта

Администратор	4	Прием заявок клиентов Бронирование в ночное время Заселение клиентов Прием оплаты услуг Обеспечение предоставления доп. Услуг, включая Room Service Экстренная уборка номера в ночное время в отсутствие горничных. Обеспечение выезда клиентов
Горничная	2	Уборка номеров и общественных помещений Смена постельного белья. Подготовка/сервировка завтрака.
Всего	9	

Задание 2.

Иван Климов менеджер сети туристических клубов «Восход» подал идею создания «Клуба 100» на этой фирме. Идея «Клуба 100» возникла у него как способ привлечения внимания к тем работникам, которые изо дня в день делали именно то, что и были обязаны делать. В сети туристических клубов «Восход» работало 300 человек, 25% из них были членами профсоюза. Моральный уровень персонала был очень низок. Проведенное незадолго перед этим обследование показало, что 79% работников считали, что получают недостаточное вознаграждение за хорошую работу.

Идея «Клуба 100» представляла скорее план привлечения должного внимания к хорошим работникам с помощью балльной системы, а не схему дополнительной стимулирующей оплаты. За год работы без прогулов начислялось 25 баллов, за год работы без опозданий – 15 баллов. Дополнительные баллы начислялись работникам за поданные ими предложения по улучшению техники безопасности, повышению производительности труда и за качественное обслуживание клиентов. Работники, набравшие 100 баллов, получали нейлоновую куртку с фирменным знаком и надписью: «Клуб 100». Работники, набравшие более 150 баллов, получали право выбрать по каталогу небольшие подарки за счет фирмы. Те работники, которые не тратили заработанные ими за год баллы, могли накапливать их на своих счетах и, когда счет достигал 600 баллов, получали право на более ценные подарки (например, телефон).

Только за первый год после реализации идеи «Клуб 100» производительность труда возросла на 14,7%, продолжала она увеличиваться и в последующем. Проведенное через 2 года после начала реализации плана обследование работников показало, что 86% из них чувствует, что руководство считает их работу важной, а 81% считает, что фирма отдает им

должное. Почему работникам оказались дороги нейлоновые куртки и недорогие сувениры? Иван К. в этой связи рассказывал историю о том, как одна женщина хвасталась своей курткой кассиру местного банка: «Мои хозяева дали мне это за то, что я хорошо работаю. В первый раз за мою обычную работу». За эти годы женщина заработала свыше 200 тыс. долл., но заработная плата для нее была эквивалентом затраченных усилий, а не символом признания ее заслуг. Постановка задачи.

1. Проанализируйте прежнюю и новую модели мотивации работников.
2. Рассмотрите идею «Клуба 100» с точки зрения внешних и внутренних вознаграждений.
3. Какие факторы вызывали неудовлетворенность и какие способствовали росту удовлетворенности?
4. Опишите, как работает идея «Клуба 100» в плане мотивации, используя модель мотивации Портера – Лоулера.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).// Собрание законодательства РФ. - 04.08.2014. - N 31. - ст. 4398.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации, в ред. от 30 декабря 2015 г. // Российская газета. 2001. 31 дек.

3. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. "О персональных данных", в ред. от 21 июля 2014 г., с изм. и доп., вступ. в силу с 1 сентября 2015 г. // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (ч. 1). Ст. 3451

4. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. "Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний", в ред. от 29 декабря 2015 г. // Российская газета. 1998. 12 авг.

б) основная литература:

1) Управление человеческими ресурсами : учебник для академического бакалавриата / И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 526 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02990-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431966>

2) Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-5550-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449924> .

3) Оценка и сертификация квалификаций персонала в системе отраслевого управления на примере сферы рекреации и спорт.: Монография / Г.М. Романова, Н.А. Савельева - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 208 с. - ISBN 978-5-905554-81-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002564>

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

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным

является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление персоналом в гостиницах» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит

описание конкретной профессиональной деятельности или эмоциональноповеденческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

- преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Управление персоналом в гостиницах» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме теста. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам тестового задания, в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «Управление персоналом в гостиницах» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU LesserGeneralPublicLicense*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU LesserGeneralPublicLicense*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru
- 4) База данных «Библиотека управления» -

Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

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

Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*	
Технические средства обучения:	
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду	
Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*	
Технические средства обучения:	
мультимедийный комплекс	
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11	