МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В РЕСТОРАННОМ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2026

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Ден В.Г.

Каменная Е.О.

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 28.04.2026 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000000F6B817
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Цель дисциплины "Управление персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе" заключается по формирование у студентов комплекса базовых теоретических знаний в области в области кадрового менеджмента.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

– формирования у студентов знаний в области организации управления кадрами на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса;

– овладения студентом умений применять теоретические знания и современные технологии в рамках обслуживания потребителей предприятий туризма и гостиничного бизнеса;

– формирования у студентов практических навыков проведения анализа деятельности с применением современных технологий и внедрения стандартов обслуживания на предприятия сферы туризма и гостиничного бизнеса.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД10	Знание	методик организации производственной и сбытовой деятельности на предприятиях питания
			РД11	Умение	организовать производственную и сбытовую деятельность предприятия питания
			РД12	Навык	применения современных программных продуктов впроизводственной и сбытовой деятельности предприятия

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	**Формирование ценностей**	**Целевые ориентиры**
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Высокие нравственные идеалы	Доброжелательность и открытость

Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Созидательный труд	Ответственность Пунктуальность Самостоятельность Самообучение
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Формирование культуры интеллектуального труда и научной этики	Права и свободы человека Созидательный труд	Целеполагание и целеустремленность Внимательность к деталям Честность
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Справедливость Взаимопомощь и взаимоуважение	Дисциплинированность Широкий кругозор Эмоциональный интеллект Доброжелательность и открытость Честность

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина "Управление персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе" относится к элективным дисциплинам (модулям) группы В, 43.03.02. Туризм, профиля "Международный туристский и гостиничный бизнес".

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттестации
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.В	6	3	55	18	36	0	1	0	53	З

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основы управления персоналом	РД1, РД3, РД4, РД7, РД10, РД11, РД12	6	12	0	23	опрос, доклад с презентацией.
2	Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	РД1, РД3, РД4, РД5, РД6, РД7, РД8, РД9, РД10, РД11, РД12	6	12	0	15	опрос, доклад с презентацией.
3	Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6, РД7, РД8, РД9, РД10, РД11, РД12	6	12	0	15	опрос, доклад с презентацией.
Итого по таблице			**18**	**36**	**0**	**53**	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Основы управления персоналом.

Содержание темы: Понятия "управление", "управление персоналом", "кадровый менеджмент", "персонал". Цели и функции системы управления персоналом. Основные подходы к управлению персоналом, концепции управления, методы управления персоналом. Основные задачи управления персоналом. Организационная структура службы управления персоналом. Трудовое законодательство. Правила внутреннего распорядка. Должностная инструкция. Штатное расписание. Трудовой и коллективный договоры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные занятия; практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущем контролю, подготовка к опросу.

Тема 2 Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.

Содержание темы: понятие «профессиональная этика», «служебный этике». Особенности работы с гостями предприятий туризма и гостеприимства. Деловая этика в гостиницах и ресторанах. Управление конфликтам в гостиничных и ресторанных предприятиях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные занятия; практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущем контролю, подготовка к опросу.

Тема 3 Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе.

Содержание темы: Профессиональный отбор и развитие персонала в ресторанах и гостиницах. Кадровая политика, сущность, цели и задачи кадрового планирования Адаптация новых работников, тренинги, подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала. Понятие аудита управления человеческими ресурсами. Оценка качества и эффективности работы персонала. Оплата и стимулирование труда работников Понятие мотивации. Материальное и нематериальное стимулирование. Стили руководства.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные занятия; практические занятия: групповые и индивидуальные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущем контролю, подготовка к опросу.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекционные занятия, практические занятия, выполнение аттестационный мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, решение разноуровневых задач и заданий, подготовку к защите доклада с презентационными материалами.

Итоговый контроль подразумевает прохождение тестирования.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, тексты ГОСТов, учебные пособия и др., обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. — 4-е изд., доп. и перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 695 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003671-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1951170 (дата обращения: 31.05.2026)
2. Коргова, М. А. Кадровый менеджмент : учебник для вузов / М. А. Коргова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18178-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566927 (дата обращения: 01.09.2025).
3. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15958-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559725 (дата обращения: 01.09.2025).

7.2 Дополнительная литература

1. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012812-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2122942 (дата обращения: 31.05.2026)
2. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 326 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/978913. - ISBN 978-5-16-019372-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2111930 (дата обращения: 31.05.2026)

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Библиотека стандартов ГОСТ URL: http://www.gost.ru
2. Книжный портал [Электронный ресурс] режим доступа: http://bookivedi.ru/index.php?do=search
3. Научная электронная библиотека – https://elibrary.ru/

4. научная электронная библиотека киберленинка. - Режим доступа: https://cyberleninka.ru

5. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

7. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: http://oaji.net/

8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: https://www.prlib.ru/

9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная
- Мультимедийный проектор Casio XJ-V2
- МФУ Canon MF4410
- МФУ №2 Xerox WC3345

Программное обеспечение:

- Adobe Reader
- Microsoft Office 2010 Standart
- Microsoft Windows 7 Russian
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В РЕСТОРАННОМ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2026

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-2 «Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код рез-та	Тип рез-та	Результат	
ПКВ-2.2к : Организовывает производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД 10	Знание	методик организации производственной и сбытовой деятельности на предприятиях питания	знает методики организации производственной и сбытовой деятельности предприятия
	РД 11	Умение	организовать производственную и сбытовую деятельность предприятия питания	самостоятельно организует производственную и сбытовую деятельность на предприятии питания
	РД 12	Навык	применения современных программных продуктов впроизводственной и сбытовой деятельности предприятия	самостоятельно использует современные программные продукты

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС

			Текущий контроль	Промежуточная ат тестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : методик проведения анализа деятельности предприятий туризма и гостеприимства	1.1. Основы управления персоналом	Опрос	Тест
		1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Опрос	Тест
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Опрос	Тест
РД2	Умение : использовать современные технологии в деятельности предприятий туризма и гостеприимства	1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Доклад, сообщение	Проект
РД3	Навык : проведения анализа использования современных технологий в деятельности предприятий туризма и гостеприимства	1.1. Основы управления персоналом	Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Разноуровневые задачи и задания	Проект
РД4	Знание : стандартов и особенностей рыночного спроса потребителей услуг сферы туризма и гостеприимства	1.1. Основы управления персоналом	Опрос	Тест
		1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Опрос	Тест
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Опрос	Тест
РД5	Умение : анализировать процессы обслуживания потребителей сферы туризма и гостеприимства	1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Доклад, сообщение	Проект
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Доклад, сообщение	Проект
РД6	Навык : применения стандартов и проведения анализа рыночного спроса в процессе обслуживания потребителей сферы туризма и гостеприимства	1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Разноуровневые задачи и задания	Проект
РД7	Знание : международных и национальных станд	1.1. Основы управления персоналом	Опрос	Тест

	артов в деятельности предприятий туризма и гостеприимства	1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Опрос	Тест
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Опрос	Тест
РД8	Умение : применять необходимые международные и национальные стандарты обслуживания на предприятиях туризма и гостеприимства	1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Доклад, сообщение	Проект
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Доклад, сообщение	Проект
РД9	Навык : внедрения международных и национальных стандартов обслуживания в практическую деятельность предприятий туризма и гостеприимства	1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Разноуровневые задачи и задания	Проект
РД10	Знание : методик организации производственной и сбытовой деятельности на предприятиях питания	1.1. Основы управления персоналом	Опрос	Тест
		1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Опрос	Тест
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Опрос	Тест
РД11	Умение : организовать производственную и сбытовую деятельность предприятия питания	1.1. Основы управления персоналом	Доклад, сообщение	Проект
		1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Доклад, сообщение	Проект
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Доклад, сообщение	Проект
РД12	Навык : применения современных программных продуктов впроизводственной и сбытовой деятельности предприятия	1.1. Основы управления персоналом	Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.2. Профессиональная этика. Психологические основы в работе с персоналом.	Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.3. Технологии управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе	Разноуровневые задачи и задания	Проект

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						
	Опрос	Тест	Доклад	Проект групповой	Проект индивидуальный	Разноуровневые задачи и задания	Итого
Лекции	5					5	10
Практические занятия	3		7			10	20
Самостоятельная работа			5	10	10	5	30
Промежуточная аттестация		20		10	10		40
Итого	8	20	12	20	20	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерные темы для опроса

1. Принципы управления гостиничным предприятием
2. Принципы управлвения рестораном
3. Внутренняя среда гостиничного предприятия
4. Механизмы межличностного восприятия
5. Что такое "каузальная атрибуция"
6. Роль человечкских ресурсов трудовой деятельности
7. Методология управления персоналом
8. Концепция управления персоналом
9. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом
10. Кадровая политика

11. Планирование работы с персоналом
12. Маркетинг персонала
13. Наем, отбор и прием персонала.
14. Высвобождение персонала
15. Тарификация турда в гостиницах и ресторанах
16. Трудовая адаптация
17. Персонал как ключевой фактор в стратегических планах предприятий
18. Способы улаживания конфликтов
19. Деловая этика
20. Развитие перосnала в гостиничном бизнесе
21. Особенности работы персонала сферы ресторанного бизнеса
22. Критерии оценки персонала на предпритиях туризма и гостеприимства
23. Понятие "система качества"
24. Понятие "потребитель"
25. Показатели лояльности потребителей в индустрии туризма и гостеприимства
26. Методы стимулирования персонала
27. Функции конфликтов
28. Характеристики эффективности коммуникации
29. Кадры и документы кадровой политики гостиничного предприятия
30. Организационная структура предприятий общественного питания
31. Сущность, цели, правила аттестации персонала
32. Цели и этапы отбора персонала
33. Концепция «анализ человеческих ресурсов»
34. Организация труда в коллективных средствах размещения
35. Организация труда в предприятиях общественного питания
36. Организация обучения персонала
37. Управление адаптацией персонала гостиничного предприятия
38. Корпоративная культура
39. Мотивация в ресторанах
40. Особенности системы управления персоналом в отелях

Краткие методические указания

Опрос проводится после прослушивания лекции, позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	8	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, провел анализ информационных источников сети Интернет, свободно владеет информацией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями.
4	4	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной информацией , оперирует приобретенными знаниями и умениями.
3	3	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет информацией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
2	2	Студент обнаружил удовлетворительные знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, не провел анализ информационных источников сети Интернет, не владеет всей информацией, плохо оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	1	Студент обнаружил слабые знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, не провел анализ информационных источников сети Интернет не владеет информацией не оперирует приобретенными знаниями и умениями при собеседовании.

5.2 Примеры тестовых заданий

1. Управленческое действие, не относящееся к функциям менеджмента персонала

1. планирование
2. прогнозирование
3. мотивация
4. составление отчетов

2. Серия мероприятий и действий, осуществляемых предприятием или организацией для выявления из списка заявителей лица или лиц, наилучшим образом подходящих для вакантного места работы

1.найм
2.получение прибыли
3.отбор кандидатов
4.рабочая атмосфера

3. Процедура привлечения персонала на вакантные должности, предполагающая поиск нужных кандидатов, определение их пригодности (илинепригодности) через систему отбора,

1.отбор кандидатов
2.найм
3.вакансия
4.кейтеринг

4.Рынок услуг питания это

1.сфера предпринимательской деятельности
2.экономическая среда формирования бизнеса
3.система отношений его субьектов
4.совокупность предприятий питания различных типов

5. Управление процессом адаптации – это активное воздействие на

_____

6. Цель адаптации со стороны работника

1. максимально полное, быстрое иэффективное приспособление к организации
2. создание в максимально короткие сроки имиджа профессионала;
3. желание в течение длительного времени оставаться сотрудникоморганизации.
4. все ответы верны

7. Процесс приобретения новых навыков, знаний и сценариев поведения, позволяющих новым сотрудникам максимально эффективно выполнять свои должностные обязанности в компании – это

1.адаптация
2.найм
3.подбор персонала
4.командообразование

8. К позитивным функциям конфликтов относятся:

1. уменьшение степени сотрудничества между участниками конфликта
2.большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
3. стимулирование к изменениям и развитию
4. снижение дисциплины

9. К невербальной коммуникации НЕ относятся:

1. мимика
2. жесты
3. слова
4. поза

10. Документ, который описывает порядок действий сотрудника при выполнении операции –

1. стандартная операционная процедура
2. стандартная охранная процедура
3. стандартная должностная процедура
4. стандартная рабочая процедура

Краткие методические указания

Вопросы теста позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент демонстрирует 100% правильных ответов
4	15	Студент демонстрирует от 80 до 100% правильных ответов
3	8	Студент демонстрирует от 60 до 80% правильных ответов
2	5	Студент демонстрирует от 40 до 60% правильных ответов
1	4	Студент демонстрирует от 20 до 40% правильных ответов

5.3 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

Групповой проект заключается в разработке внутренних стандартов для предприятия общественного питания или коллективного средства размещения.

Обязательно вказать следующее:

1. Цель и задачи разработки внутренних стандартов
2. Описание основных категорий сотрудников
3. Разработка штатчного расписания и схемы взаимодействия сотрудников
4. Разработка алгоритма обслуживания потребителей различными категориями сотрудников

Отдельно в проекте необходимо проработать систему оценки работы персонала и систему премирования депремирования сотрудников.

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний на практике.

При выполнении задания следует опираться на основную и дополнительную литературу (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	15	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания;обнаруживает систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного ; обнаруживает определенное знание материала, и спользовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	2	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного задания; не использовал дополнительную литературу и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	0	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой контрольного ; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.4 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

Индивидуальный проект заключается в разработке Хендбуков на основании групповых проектов.

*Хэндбук — корпоративная книга — это максимально полный справочник о том, чем живет компания каждый день. В нем собрана самая разнообразная информация о компании: история, структура, ценности, сведения об офисах, мероприятиях и многое другое.

В частности, необходимо разработать краткое руководство (Хэндбук) для облсуживающего персонала, включая должностные олбязанности, требования, стандарты деятельности, руководство по обслуживанию с иллюстрациями.

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний на практике.

При выполнении задания следует опираться на основную и дополнительную литературу (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций н а уровне, обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает всестороннее, систематичес кое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литера туру и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессион альной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все постав ленные вопросы.
4	10	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компе тенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания;обнаруживает систематическое и г лубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной т ерминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные в опросы.
3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой контрольного ; обнаруживает определенное знание материала, и спользовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недо статочном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных и сследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	2	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой контрольного задания; не использовал дополнительную литерат уру и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в об ласти представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	0	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных ко мпетенций, обозначенных темой контрольного ; плохо владеет профессиональной терминологие й в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.5 Перечень тем докладов, сообщений

1. Профессия менеджера по персоналу в коллективных средствах размещения (деятельность, профессиональные компетенции, особенности и личностные качества)

2. Профессия менеджера по персоналу в предприятиях общественного питания (деятельность, профессиональные компетенции, особенности и личностные качества)

3. Международные гостиничные сети и технология управления персоналом

4. Технология управления персоналом в отечественных коллективных средствах размещения разного типа

5. Управление персоналом на предприятиях общественного питания за рубежом

6. Кадровый менеджмент на предпрятиях общественного питания в России

Краткие методические указания

Доклад выполняется в группах, обязательно в сопровождении с иллюстративным материалом (презентаци, плакат и т.п.).

Выполнение задания предполагает проверку качества освоения теоретического материала, умения и навыки его применения.

При выполнении проекта рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	12	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое з нание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие ин формационные источники в достаточном объеме, отлично отвечает на все поставленные вопрос ы.
4	8	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компет енций на уровне, обозначенном темой проекта; обнаруживает систематическое и глубокое знани е материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информ ационные источники в достаточном объеме, хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой проекта; обнаруживает определенное знание материала, использов ал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточно м объеме, слабо отвечает на все поставленные вопросы.
2	5	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой проекта; не использовал дополнительную литературу и другие ин формационные источники; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	2	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных ко мпетенций, обозначенных темой проекта; плохо владеет профессиональной терминологией в обл асти представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

5.6 Пример разноуровневых задач и заданий

1) Ваш управляющий директор был приглашен местным университетом, чтобы поговорить со студентами по управлению отелем по вопросам проектирования меню. Он попросил вас подготовить несколько кратких, но всеобъемлющих заметок, чтобы презентация была четкой и логичной. Подготовьте в виде заметки план лекции и предложите, какие раздаточные материалы были бы полезны.

2) Вы управляющий гостиничного предприятия, располагающегося в курортной зоне города Гелегджик. Предложите еженедельную программу образовательных мероприятий для облсуживающего персонала среднего пляжного курортного отеля, при этом сократите трехмесячный контракт пианиста в лобби.

3) Вы новый менеджер ресторана в пятизвездочной гостинице на 300 мест в крупной гостиничной корпорации в самом центре Токио. Ваша задача подготовить доклад для генерального директора корпорации о работе ресторана с учетом его официального меморандума.

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний на практике.

При выполнении задания следует опираться на основную и дополнительную литературу (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций н а уровне, обозначенном темой контрольного задания; обнаруживает всестороннее, систематичес кое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литера туру и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессион альной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все постав ленные вопросы.
4	10	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компе тенций на уровне, обозначенном темой контрольного задания;обнаруживает систематическое и г лубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной т ерминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные в опросы.

3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой контрольного ; обнаруживает определенное знание материала, и спользовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недо статочном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных и сследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	2	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных комп етенций, обозначенных темой контрольного задания; не использовал дополнительную литерат уру и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в об ласти представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	0	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных ко мпетенций, обозначенных темой контрольного ; плохо владеет профессиональной терминологие й в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.