

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 31 мая 2023 г. № 6)

Рабочая программа дисциплины
ТРУДОВЫЕ РЕСУРСЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 "Гостиничное дело"

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород
2023 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Трудовые ресурсы организаций сферы гостеприимства и общественного питания» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.О.10) ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Способен управлять своим временем, проявляет готовность к самоорганизации, планирует и реализует намеченные цели в профессиональной деятельности	<i>Знать</i> правила самоорганизации и планирования своего времени <i>Уметь</i> планировать свое время и правильно определять задачи обучения <i>Владеть</i> навыками самоорганизации и планирования своего времени	<i>Собеседование</i> <i>Тест</i> <i>Практическое задание</i>
	УК-6.2. Демонстрирует интерес к учебе и готовность к продолжению образования и самообразованию, использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	<i>Знать</i> требования к специалистам организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их профессиональной подготовленности, основные подходы к саморазвитию и образованию <i>Уметь</i> осуществлять основные виды учебной деятельности, приобретать и развивать универсальные и общепрофессиональные компетенции <i>Владеть</i> навыками самостоятельной работы, работы в библиотеке и Интернет	<i>Собеседование</i> <i>Тест</i> <i>Практическое задание</i>
	УК-6.3. Применяет знания о своих личностно-психологических ресурсах, о	<i>Знать</i> качества, необходимые для работы в индустрии гостеприимства и общественного питания; принципы образования; виды карьеры и факторы, влияющие на её	<i>Собеседование</i> <i>Тест</i> <i>Практическое задание</i>

	принципах образования в течение всей жизни для саморазвития, успешного выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста	развитие в профессиональной сфере <i>Уметь</i> определять пути успешного выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста в сфере гостеприимства и общественного питания <i>Владеть</i> высокой мотивацией к саморазвитию для выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста	<i>задание</i>
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать</i> понятие, категории и структуру трудовых ресурсов; состав персонала и содержание должностных инструкций работников структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания, основные процедуры подбора и адаптации персонала <i>Уметь</i> определять цели, задачи и профессиональные требования к специалистам сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывать мероприятия по подбору и адаптации кадров <i>Владеть</i> навыками определения требований к сотрудникам организаций сферы гостеприимства и общественного питания и проведения мероприятий по подбору кадров	<i>Собеседование Тест Практическое задание</i>
ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	<i>Знать</i> кадровый состав и содержание деятельности персонала департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания, назначение и разделы должностных инструкций <i>Уметь</i> определять цели и задачи сотрудников департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с должностными инструкциями <i>Владеть</i> навыками определения целей и задач сотрудников департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с должностными инструкциями	<i>Собеседование Тест Практическое задание</i>

	<p>ПКО-1.2. Обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><i>Знать</i> методы планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в персонале <i>Уметь</i> планировать количественную и качественную потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в персонале <i>Владеть</i> навыками работы с должностными инструкциями и штатным расписанием для определения потребностей департаментов (служб, отделов) организации в персонале</p>	<p><i>Собеседование</i> <i>Тест</i> <i>Практическое задание</i></p>
	<p>ПКО-1.3. Осуществляет подбор персонала предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности и осуществляет руководство трудовым коллективом</p>	<p><i>Знать</i> основные этапы подбора персонала, требования трудового законодательства Российской Федерации при заключении трудового договора; понятие и направления профориентации и адаптации сотрудников департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Уметь</i> определять мероприятия по подбору и адаптации сотрудников департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Владеть</i> современными подходами к подбору и адаптации персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Собеседование</i> <i>Тест</i> <i>Практическое задание</i> <i>Кейс</i></p>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	65	11
- занятия лекционного типа	32	6
- занятия семинарского типа	32	4
- КСР	1	1

самостоятельная работа	43	93
Промежуточная аттестация – зачет		4

3.2. Содержание дисциплины

[illegible]

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач, задачи - кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов (очная форма) и 2 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

- компетенций ОПК-2 - Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов включает:

- работу с литературой по темам курса;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовку к семинарским и практическим занятиям;
- выполнение тестов;
- подготовку к зачету.

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Трудовые ресурсы организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является зачет.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Трудовые ресурсы организаций сферы гостеприимства и общественного питания», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3452>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Шкалы оценивания сформированности компетенций и оценки уровня подготовки при промежуточной аттестации представлены в таблицах.

Шкала оценивания выполнения заданий текущего контроля «зачтено – не зачтено». Необходимый уровень подготовки для получения оценки «зачет» и уровень подготовки, который может быть оценен преподавателем оценкой «не зачтено» представлены в таблицах.

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Согласно п. 4.7 «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ» от 13.02.2014 г. зачет будет выставлен экзаменатором без опроса обучающегося – по результатам работы в течение семестра и текущего контроля успеваемости.

О возможности выставления зачета без опроса экзаменатор объявляет обучающимся до начала зачета, на последнем занятии.

Зачет формируется по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра по следующим видам работ: тестирование, практическое задание, доклад-презентация (виды работ преподаватель определяет самостоятельно):

$$З = О_1 + О_2, \text{ где}$$

З – оценка «зачтено»,

О₁ – положительная оценка в результате тестирования,

О₂ – положительная оценка в результате выполнения практических заданий

При несогласии с выставленной оценкой обучающийся вправе сдавать зачет в дни и часы, указанные в расписании экзаменационной сессии. Обучающийся готовится к промежуточной аттестации по вопросам для подготовки к зачету.

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1 Контрольные вопросы

<i>Вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Понятие «трудовые ресурсы»	ОПК-2, ПКО-1
2. Структура трудовых ресурсов	ОПК-2, ПКО-1
3. Рынок труда и его характеристика	ОПК-2, ПКО-1
4. Понятие «внутрифирменный рынок труда»	ОПК-2, ПКО-1
5. Направления государственной политики в сфере управления трудовыми ресурсами	ОПК-2, ПКО-1
6. Государственная политика в области профессиональной подготовки кадров для индустрии гостеприимства	ОПК-2, ПКО-1
7. Взаимодействие работодателей с инспекциями по труду	ОПК-2, ПКО-1
8. Требования к работникам организаций сферы гостеприимства и органами содействия занятости	УК-6, ОПК-2, ПКО-1
9. Требования к работникам организаций сферы общественного питания	УК-6, ОПК-2, ПКО-1
10. Понятие «должность», «профессия», «квалификация работы», «квалификация работника»	ОПК-2
11. Классификация персонала организаций сферы гостеприимства в соответствии с ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»	УК-6, ОПК-2, ПКО-1

12. Классификация персонала организаций сферы общественного питания в соответствии с ГОСТ 30524-2013 “Услуги общественного питания. Требования к персоналу”	УК-6, ОПК-2, ПКО-1
13. Содержание должностных инструкций работников структурных подразделений организаций сферы гостеприимства	УК-6, ОПК-2, ПКО-1
14. Содержание должностных инструкций работников структурных подразделений организаций сферы общественного питания	УК-6, ОПК-2, ПКО-1
15. Основные этапы подбора кадров в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2
16. Резюме: назначение и виды, правила подготовки	УК-6, ОПК-2, ПКО-1
17. Этапы подбора персонала	ОПК-2
18. Внутренние и внешние источники подбора кадров, их преимущества и недостатки	ОПК-2
19. Объявление о вакансии: требования к информации в документе	ОПК-2
20. Понятие и виды адаптации	ПКО-1
21. Основные направления адаптации персонала	ПКО-1
22. Виды учебной деятельности бакалавра в соответствии с учебным планом	УК-6
23. Правила самоорганизации и планирования своего времени	УК-6
24. Эффективное поведение на рынке труда	УК-6
25. Понятие и виды карьеры	УК-6
26. Внутриорганизационная карьера: понятие, характеристика	УК-6
27. Карьера специализированная и неспециализированная	УК-6
28. Самоменеджмент и построение успешной карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания	УК-6
29. Пути успешного выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста в сфере гостеприимства и общественного питания	УК-6

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «УК-6»

Тест 1. Что такое внутриорганизационная карьера

Ответ 1. Последовательная смена стадий развития работника в рамках одной организации

Ответ 2. Вертикальное перемещение сотрудника в организации

Ответ 3. Центроостремительное движение работника к ядру, руководству организации

Ответ 4. Все ответы являются правильными

Тест 2. Что представляет собой карьера вертикальная?

Ответ 1. Подъем на более высокую ступень структурной иерархии

Ответ 2. Движение к ядру, руководству организации

Ответ 3. Перемещение в другую функциональную область

Тест 3. Что такое квалификация работника?

Ответ 1. Род трудовой деятельности, занятий, требующих определенной подготовки

Ответ 2. Степень и вид профессиональной обученности, необходимые для выполнения конкретного вида работы

Ответ 3. Характеристика вида работы, устанавливаемая по степени ее сложности, точности и ответственности

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-2»

Тест 1. Что такое должностная инструкция?

Ответ 1 Это документ, содержащий нормы и нормативы деятельности работника

Ответ 2 Это документ, включающий требования к состоянию здоровья и физическим данным работника

Ответ 3. документ, регламентирующий назначение и место работника в системе управления

Тест 2. Установленная законодательном порядке продолжительность рабочего дня, в течение которого персонал обязан выполнять порученную ему работу:

Ответ 1 рабочее время

Ответ 2 время труда и отдыха

Ответ 3 время работы

Тест 3. Работники организации, занятые экономическими, юридическими, маркетинговыми видами деятельности:

Ответ 1 рабочие

Ответ 2 специалисты

Ответ 3 руководители

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКО-1»

Тест 1. Что такое маркетинг персонала («персонал-маркетинг»):

1. Это вид управленческой деятельности, направленной на определение потребности в персонале

2. Это вид управленческой деятельности, направленной на определение и покрытие потребности в персонале

3. Это приведение персонала в состояние, обеспечивающее выполнение стоящих перед ним задач

Критерии оценки тестов

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

5.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенции «УК-6»

Задание 1. Описание ситуации: В гостиницу нужно принять дополнительно 2-х новых сотрудников:

- Директора гостиницы
- администратора службы приема и размещения

Задание:

1. Разработайте требования к вновь принимаемым работникам с учетом требований ГОСТ Р 54603-2011 “Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу”.

2. Какими ключевыми компетенциями должны обладать кандидаты на данные должности?

Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-2»

Задание 1. Описание ситуации: В гостиницу нужно принять дополнительно 2-х новых сотрудников:

- Директора гостиницы
- администратора службы приема и размещения

Задание:

Посмотрите резюме и вакансии по данным должностям на рынке трудовых ресурсов Нижнего Новгорода (можно использовать сайты: <https://ru.jobsora.com/nn/administrator/pl/v-gostinice>, <https://nn.hh.ru/resumes/administrator>,

https://nijni-novgorod.gorodrabot.ru/администратор_гостиницы_мини_отеля

<https://nn.superjob.ru/resume/administrator.html> и др.). Сделайте вывод по полученным данным.

Задание 2. Гостиничный бизнес – динамично развивающаяся индустрия. По информации Ростуризма, в 2017 году в России введено на 7 % больше гостиниц, чем в 2016 году. Если учесть темпы роста с 2000 года – объем гостиничного рынка увеличился на 357%.

Столь стремительное развитие индустрии гостеприимства требует насыщения рынка труда необходимыми специалистами. За последние пять лет выросло количество высших учебных заведений, занимающихся подготовкой кадров для сферы услуг. Подготовку бакалавров и магистров по направлению «Гостиничное дело» ведут почти три десятка вузов РФ.

Текучесть персонала в сфере гостеприимства РФ остается одной из самых высоких по сравнению с другими отраслями. По данным рекрутинговых порталов (superjob.ru, hh.ru), по итогам последних лет уровень текучести кадров в сегменте HoReCa составляет около 11 % (средний показатель по другим отраслям – 8 %). Показатель текучести, который считается нормальным – 3-5 % в год. В гостиничном бизнесе Санкт-Петербурга в пиковые периоды (весной, перед стартом высокого сезона, и в начале осени, после его окончания) текучесть кадров иногда достигает до 30 %. При этом средний период закрытия вакансии на линейную должность составляет в среднем две недели, а на менеджерскую (руководящую) позицию более трех недель.

Молодые специалисты с небольшим опытом работы, либо с его отсутствием составляют более трети всех соискателей на вакантные должности в гостиничном бизнесе. Данная тенденция определяется спецификой работы в гостиницах: возможностью начать карьеру с нуля, наличием сменных графиков работы, разносторонними обязанностями и, в большинстве случаев, молодым коллективом.

Ключевые компетенции, которые выделяют гостиницы в качестве требований к кандидатам:

- умение взаимодействовать с клиентом
- умение взаимодействовать с коллективом
- способность разрешать конфликтные ситуации
- владение иностранными языками
- стрессоустойчивость, ответственность.

Задание: проанализируйте рынок труда и выявите самых востребованных специалистов на гостиничном рынке. Данные представьте в таблице:

Служба гостиницы	Количество вакансий (% от общего числа вакансий гостиниц)	Самые востребованные специалисты	Средняя заработная плата
Служба приема и			

размещения			
Ресторанная служба (служба питания)			
Хозяйственная служба (служба хаускипинг)			
Отдел продаж			
Управление			

Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКО-1»

Задание 1. В ресторане отеля остро стоят проблемы адаптации новых работников в связи с расширением деятельности и внедрением в меню блюд японской кухни.

Задание:

1. Какие виды адаптации выходят на первый план в данной ситуации?
2. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на адаптацию в данной ситуации?
3. Предложите план адаптации нового персонала ресторана
4. Как оценить работу нового сотрудника и соблюдение им требований должностной инструкции?

Для оценивания выполнения практических заданий используется шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания выполненного задания
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
Плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.2.4. Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «УК-6»

1. Требования к специалистам организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их профессиональной подготовленности.
2. Эффективное поведение на рынке труда.
3. Самоменеджмент и построение успешной карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания.
4. Правила самоорганизации и планирования своего времени.
5. Основные подходы к саморазвитию и образованию.

Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ОПК-2»

1. Понятие трудовых ресурсов
2. Структура трудовых ресурсов
3. Рабочая сила и трудовой потенциал общества
4. Трудовые ресурсы на рынке труда
5. Государственная политика в сфере управления трудовыми ресурсами
6. Внутрифирменный рынок труда организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ПКО-1»

1. Основные процедуры подбора кадров
2. Методы оценки персонала при подборе кадров
3. Виды и правила организации адаптации сотрудников

Для оценивания ответов на собеседовании используется семибалльная шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания
Превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
Отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения;
Очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
Хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
Удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения;
Неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
Плохо	необходима дополнительная подготовка

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Зыкова Т.В. Электронный курс «Трудовые ресурсы организаций сферы гостеприимства и общественного питания» // Режим доступа: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3452>
2. Асалиев, А. М. Развитие трудового потенциала: учебное пособие / А. М. Асалиев, Ф. И. Мирзабалаева, П. Р. Алиева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 281 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-013470-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042461>
3. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом: учебник / А.Я. Кибанов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 440 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/4118. - ISBN 978-5-16-009561-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871550>

б) дополнительная литература

1. Бобина, Н. В. Самоменеджмент: учебное пособие / Н. В. Бобина, Л. А. Каменская, И. Ю. Столярова. - Москва: ФЛИНТА, 2021. - 184 с. - ISBN 978-5-9765-4712-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851750>
2. Исаченко, И. И. Основы самоменеджмента: учебник / И.И. Исаченко. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 312 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1212526>
3. Резник, С. Д. Основы личной конкурентоспособности: учебное пособие / С. Д. Резник, А. А. Сочилова; под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С. Д. Резника. — 3-е изд., стер. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 251 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003702-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836633>
4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела - <http://www.edou.ru/enc/>
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
3. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
4. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
5. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
6. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
7. MSWindows 7
8. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
9. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
10. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации

большой аудитории.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор:

к.э.н., доцент кафедры
сервиса и туризма

Т.В. Зыкова

Рецензент:

Зам. генерального директора по персоналу
ОАО «Пансионат «Буревестник»

Ю.Ю. Семенова

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.