

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**  
**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРЕ 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 и цели дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули) по выбору, в соответствии с типом задач профессиональной деятельности» Блок 2. Организационно-управленческий модуль (Б1.В.ДВ.04.02.03) 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	
ПКР-2. Способен оценивать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2.1. Осуществляет сбор и анализ данных о доходах и расходах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	<i>Знать</i> понятие и элементы системы управления персоналом, содержание основных документов в области кадровой политики, в том числе оценки, развития и оплаты труда персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений <i>Уметь</i> осуществлять сбор и анализ информации в области кадровой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений <i>Владеть</i> навыками сбора и анализа информации в области кадровой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	Собеседование Доклад-презентация Тест Практическое задание
	ПКР-2.2. Проводит анализ деятельности и оценивает эффективность работы организаций сферы	<i>Знать</i> принципы, методы оценки и организации работы персонала департаментов (служб, отделов) организаций; системы оплаты труда и материального стимулирования персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Уметь</i> осуществлять	Собеседование Доклад-презентация Тест Практическое задание

	гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.	стимулирование и оценку деятельности персонала, контроль за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой дисциплины работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Владеть</i> навыками оценки и стимулирования труда персонала департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
	ПКР-2.3. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	<i>Знать</i> типы и виды кадровой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений <i>Уметь</i> принимать решения о совершенствовании кадровой политики на основе результатов анализа деятельности персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений <i>Владеть</i> навыками анализа кадровой работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений и принятия решений о ее совершенствовании	Собеседование Доклад-презентация Тест Практическое задание

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ		6 ЗЕТ
Часов по учебному плану	216		216
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	75		18
- занятия лекционного типа	24		8
- занятия семинарского типа	48		8
- КСР	3		2
самостоятельная работа	105		189
Промежуточная аттестация – экзамен	36		9

#### 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 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

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

- компетенции ПКР-2. Способен оценивать экономическую эффективность деятельности 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;
- подготовку и написание курсовой работы;
- подготовку доклада-презентации;
- выполнение тестов;
- работа в системе e-learning.unn.ru курс "Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания";
- подготовку к экзамену.

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.

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.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

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

Промежуточными формами контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания» являются экзамен.

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

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Самостоятельная работа студента при подготовке курсовой работы.

Важным направлением самостоятельной работы является подготовка курсовой работы, для написания которой нужно внимательно прочитать методические указания (Приложение 1).

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 "Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания", ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10903>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>. Курс "Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания" позволяет дистанционно изучать материалы по основным темам дисциплины, проходить тесты для самоконтроля, общаться с преподавателем по заданиям для самостоятельной работы подготовки и подготовки курсовой работы.

## **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 экзамена. Шкалы оценивания сформированности компетенций и оценки уровня подготовки при промежуточной аттестации представлены в таблицах.

Для оценивания выполнения заданий текущего контроля используется семибалльная шкала. Необходимый уровень подготовки для получения соответствующих оценок представлен в таблице.

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<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 несущественных 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	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы 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	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
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»
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»

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

### 5.2.1 Контрольные вопросы для экзамена

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Управление персоналом как наука, учебная дисциплина и специфическая сфера управления	ПКР-2
2. Концепции управления персоналом	ПКР-2
3. Персонал организаций сферы гостеприимства и общественного питания как объект управления. Требования к персоналу в соответствии с ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» и ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»	ПКР-2
4. Система управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: цель, задачи и элементы	ПКР-2
5. Кадровая политика: понятие, виды и их характеристика	ПКР-2
6. Цели и функции системы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
7. Кадровая служба организаций сферы гостеприимства и общественного питания: задачи, состав, роль и статус службы	ПКР-2
8. Направления работы HR-службы и ее место в ОСУ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
9. Позиции директора по персоналу и модели его взаимодействия с управленческой командой	ПКР-2
10. Показатели движения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их роль в кадровой политике	ПКР-2
11. Требования к специалистам HR-службы в соответствии с профстандартом «Специалист по управлению персоналом» (приказ	ПКР-2

Минтруда от 09.03.2022 № 109н)	
12. Планирование персонала и определение потребности в персонале	ПКР-2
13. Маркетинг персонала: понятие, задачи и подходы к процессу	ПКР-2
14. HR-бренд (бренд работодателя) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
15. Подбор персонала: современные технологии, этапы и документационное обеспечение процедуры	ПКР-2
16. Процедура отбора кадров: подходы и методы	ПКР-2
17. Трудовая адаптация персонала: основные направления и их содержание. Основные этапы введения в должность	ПКР-2
18. Наставничество: задачи, роль и организация процесса	ПК-2
19. Методы оценки персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
20. Взаимосвязь оценки персонала с другими направлениями кадровой работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
21. Аттестация и ее основные этапы	ПКР-2
22. Метод «360 градусов»: содержание, особенности применения, преимущества и недостатки	ПКР-2
23. Ассессмент-центр: содержание, процедуры, особенности использования в управлении персоналом, преимущества и недостатки	ПКР-2
24. Оценка на основе моделей компетенций: понятие и подходы к компетенциям, особенности использования	ПКР-2
25. Контроль за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой дисциплины работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
26. Развитие персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания: понятие, задачи и основные элементы	ПКР-2
27. Организация системы обучения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
28. Методы и формы обучения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
29. Управление деловой карьерой персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Этапы карьеры	ПКР-2
30. Мотивация трудовой деятельности персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
31. Материальное стимулирование персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
32. Методы управления персоналом, их классификация	ПКР-2
33. Экономические методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: их содержание, роль	ПКР-2
34. Оплата труда в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
35. Компенсационный пакет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-2
36. Организационно-распорядительные методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: их содержание и роль	ПКР-2

37. Контроль за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой дисциплины работников	ПКР-2
38. Социально-психологические методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: их содержание и роль	ПКР-2

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКР-2»

Тест 1. Чем характеризуется открытая кадровая политика:

1. Организация ориентируется на включение нового персонала только с низшего должностного уровня, далее замещение происходит только из числа сотрудников организации

2. Готовностью принять на работу любого специалиста, если он обладает соответствующей квалификацией

Тест 2. Что такое деловая оценка персонала?

1. Это целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочего места.

2. Процедура разработки должностной инструкции и модели рабочего места

#### 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 «ПКР-2»

**Задание 1.** Вам необходимо разработать эффективную систему оплаты труда гостиницы, включающую основную оплату труда и дополнительную оплату (доплаты, надбавки, премии, бонусы - переменная часть денежного вознаграждения). Предложите разные варианты формирования компенсационного пакета. Какие основные правила необходимо соблюдать при моделировании системы оплаты труда персонала.

**Задание 2.** Организация сферы гостеприимства работает на рынке 5 лет. Организация растет и руководителю нужно выбрать менеджеров и специалистов, которые смогут возглавить новые отделы и направления. Предложите способы оценки персонала в данной ситуации.

Для оценивания выполнения практических задач 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 кейсы для оценки компетенции «ПКР-2»

Кейсы представлены в ФОС дисциплины.

«Оценка персонала»

Характеристика организации:

Гостиничная организация (4 звезды, ООО; высокая текучесть кадров среди всех категорий персонала) работает на российском рынке 5 лет.

Численность персонала – 220 человек.

Общая ситуация:

Вы – новый менеджер по персоналу в организации. По договоренности с генеральным директором, первые месяцы работы вы посвятили тому, что разбирались с ситуацией в компании, провели внутренний аудит кадрового делопроизводства и занимались подбором персонала в компанию.

Проведенный анализ показал, что эффективная система оценки персонала в организации отсутствует (та, что имеется, практически одинакова для всех категорий персонала: руководители получают премии по усмотрению генерального директора; персонал служб очень часто лишается премий, не всегда понимая, почему это происходит). Руководитель организации считает, что новая система оценки персонала должна способствовать формированию кадрового резерва, карьерных перемещений и определению направлений обучения всех сотрудников. Персонал хочет справедливой оплаты труда, ее роста, так как в организации средняя заработная плата ниже, чем у конкурентов.

По мнению руководителей структурных подразделений, существующая система оценки очень перегружена бумагами, а большая часть персонала (80%) считает, что она

совсем не связана с системой мотивации и остальными направлениями работы с персоналом.

#### Задание

1. Покажите, как установить связь между системой оценки и другими направлениями работы с персоналом.
2. Какие методы оценки Вы считаете наиболее подходящими для оценки торгового персонала, менеджеров высшего звена, работников неторговых подразделений.
3. Какие мероприятия необходимы для разработки и проведения новой процедуры оценки (предложите план действий)

#### Описание шкалы оценивания для выполненных кейсов

В ходе оценки результатов кейсов учитываются следующие критерии:

- 1) способность выделить проблему в деятельности конкретной организации
- 2) способность обобщить данные и представить аргументированные выводы;
- 3) способность четко, конкретно и грамотно излагать собственные мысли;
- 4) способность обработать полученную информацию с использованием приложений ПК: Word, Excel и пр.;
- 5) способность представить результаты в виде аналитической записки или презентации в формате PowerPoint.

Для оценивания решения кейсов используется семибалльная шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания кейсов
Превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения

	проблемы.
Хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
Неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
Плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание.

#### 6.2.5. Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ПКР-2»

1. Понятие и задачи оценки персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2. Методы оценки персонала и их характеристика.
3. Аттестация как метод оценки персонала и организация её проведения.
3. Компетентностный подход в оценке персонала.
4. Управление деловой карьерой.
5. Работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

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

### 5.2.6. Темы курсовых работ

1. Кадровое планирование в организациях сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
2. Оценка кадровой политики и направления ее реализации в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
3. Организация работы кадровой службы гостиничного предприятия (предприятия общественного питания) и оценка ее эффективности (на примере...).
4. Формирование и развитие HR-бренда организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
5. Оценка персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
6. Организация и проведение аттестации персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
7. Политика организации сферы гостеприимства (общественного питания) в области подбора кадров (на примере...).
8. Маркетинг персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
9. Проблемы трудовой адаптации персонала и способы их решения в управленческой деятельности организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
10. Управление мотивацией труда в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...). *(в теме рассматривать в т.ч. и системы оплаты труда на предприятии)*
11. Компенсационная политика организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
12. Развитие персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
13. Разработка программы развития персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
14. Управление процессами обучения персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
15. Управление ротацией кадров в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
16. Управление трудовой карьерой персонала в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
17. Формирование и организация работы с кадровым резервом в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).

### Критерии оценивания курсовой работы

Оценка	Критерии оценивания
Превосходно	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам, обоснована собственная точка зрения
Отлично	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам
Очень хорошо	в работе сделан анализ фактического материала на основе знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются выводы, дается критика взглядов по рассматриваемым вопросам
Хорошо	работа выполнена на высоком теоретическом уровне, полно и всесторонне освещающая вопросы темы, но не отличается должной степенью творческого подхода к теме
Удовлетворительно	работа, в которой основные вопросы темы освещены правильно, но не показано умение самостоятельно анализировать литературные источники, логически стройно излагать материал, рассматривать проблему всесторонне, а также имеются отдельные ошибочные суждения
Неудовлетворительно	работа представлена, но студент не ответил на замечания рецензента, не смог объяснить выводы и теоретические положения темы, не овладел материалом работы
Плохо	Студент не предоставил курсовую работу

### **5.2.7. Темы докладов**

1. Сравнительный анализ подходов к управлению персоналом.
2. История развития кадровых служб в России.
3. MBO (management by objectives) и PM (Performance management): сущность, особенности использования, преимущества и недостатки
4. DISC: сущность метода, описание поведенческих типов и их характеристика
5. Оценка на основе моделей компетенций: понятие и подходы к компетенциям, особенности использования.
6. Оценка персонала в Японии.
7. Особенности оценки персонала в организациях Европы.
8. Система оценки персонала с использованием KPI (ключевые показатели эффективности)
9. Личностные и деловые качества современных руководителей организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
10. Делегирование полномочий: мотивация подчиненных и саморазгрузка.
- Моббинг и буллинг в современных организациях.
11. Направления повышения квалификации персонала организацией сферы гостеприимства и общественного питания.
12. Особенности карьеры в гостиничном бизнесе.
13. Проблемы самооценки в управлении персоналом, адекватность самооценки.



14. Формирование и исследование лояльности и вовлеченности персонала.
15. Удовлетворенность, лояльность и вовлеченность персонала.
16. Система оценки персонала с использованием KPI (ключевые показатели эффективности)
17. Оценка персонала с помощью модели компетенций.
18. Профессиональные стандарты в гостиничной индустрии и их роль в оценке персонала.
19. Современные подходы к оценке персонала гостиничных организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
20. Особенности и задачи аттестации рабочих мест.
21. Личностные и деловые качества современных руководителей организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
22. Моббинг и буллинг в современных организациях.
23. Повышение квалификации персонала организацией сферы гостеприимства и общественного питания.
24. Особенности карьеры в гостиничном бизнесе.
25. Анализ практики применения различных методов руководства
26. Мотивация и стимулирование труда в российских организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
27. Особенности применения морально - психологических методов стимулирования труда
28. Проблемы самооценки в управлении персоналом, адекватность самооценки.

Для оценивания результатов докладов - презентаций используется следующая шкала:

Оценка	Критерии оценивания докладов-презентаций
Превосходно	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Аргументировано отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории.
Отлично	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории.
Очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи современных авторов. Презентация информативна, не перегружена информацией, не тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, удержать внимание и интерес аудитории.
Хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи авторов. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, но не может при этом удержать внимание и интерес аудитории.
Удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Презентация

	служит демонстрации содержания доклада, однако не в полной мере раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия. Студент с трудом выражает свою мысль, сталкивается со сложностями при взаимодействии с аудиторией.
Неудовлетворительно	Доклад не соответствует выбранной теме или тема доклада не раскрыта
Плохо	Доклад не представлен

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература**

1. 1. Зыкова Т.В. Электронный курс «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания» // Режим доступа: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10903>

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/474704>

3. Управление персоналом организации: современные технологии : учебник / С. И. Сотникова, Е. В. Маслов, Н. Н. Абакумова [и др.] ; под ред. С. И. Сотниковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 513 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1055537>

### **б) дополнительная литература**

1. Оплата труда персонала : учебник и практикум для вузов / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450449>

2. Хруцкий, В. Е. Оценка персонала. Сбалансированная система показателей : учебное пособие для вузов / В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев, Р. В. Хруцкий. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 208 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471455>

3. Горелов, Н. А. Оплата труда в коммерческих организациях : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 174 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452703>

4. Мизинцева, М. Ф. Оценка персонала : учебник и практикум для вузов / М. Ф. Мизинцева, А. Р. Сардарян. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 378 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469034>

5. Чуланова, О. Л. Управление персоналом на основе компетенций : монография / О.Л. Чуланова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 122 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1215833>

6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

7. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>

### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. <http://www.aup.ru> – Административно-управленческий портал. Информационно-методический ресурс по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и бизнес-форум по различным аспектам организации и управления предприятием.

2. <http://www.rjm.ru> – Российский журнал менеджмента.
3. <http://www.sf-online.ru> – Журнал «Секрет фирмы».
4. <http://www.top-personal.ru> – Журнал «Управление персоналом».
5. <http://www.kdelo.ru> – Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело».
6. Министерство экономического развития РФ. Туризм - <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
7. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
9. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
10. MSWindows 7
11. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
12. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
13. Консультант Плюс
14. Гарант

## **8. 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.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ

### 1.1. Общие положения

Курсовая работа – самостоятельное, творческое исследование студента, в котором он должен продемонстрировать комплексное умение использовать знания и навыки, полученные в процессе обучения в вузе.

Задача студента – проработать выбранную тему, самостоятельно найти качественный материал по исследуемой проблеме, выполнить оценку данного направления работы (процесса) на примере конкретной организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Целями написания настоящих методических указаний являются:

- оказание методической и организационной помощи студентам и их научным руководителям в написании курсовой работы;
- выработка единых требований научных руководителей к оценке курсовых работ.

### 1.2. Структура и содержание курсовой работы

Курсовая работа состоит из введения, трех разделов (теоретического, аналитического, рекомендательного), выводов и предложений, списка использованной литературы и приложений.

**Введение** включает в себя следующие элементы:

- постановка проблемы, обоснование актуальности рассматриваемой темы;
- определение цели и задач исследования. Цель может быть сформирована только одна, задачи соответствуют разделам (первая задача – связана с характеристикой теоретических аспектов темы, вторая – аналитическая, третья – рекомендательная);

Перечень задач обычно приводят в форме перечисления (рассмотреть..., изучить..., описать..., установить..., определить..., рассчитать..., вывести зависимость..., предложить..., сформулировать рекомендации для... и т.п.). Формулировать задачи необходимо по возможности тщательнее, поскольку описание их решения составляет содержание отдельных параграфов и глав курсовой работы и формулировки последних часто рождаются именно исходя из формулировок задач работы

- наименование объекта исследования;
- предмет исследования – это организационно-экономические отношения на совершенствование которых направленно исследование;
- описание структуры курсовой работы.

#### Пример:

Тема курсовой работы: Оценка кадровой политики и ее соответствия стратегии управления персоналом в сферы гостеприимства

Объект исследования: гостиница «Премьер».

Предмет исследования: кадровая политика гостиницы «Премьер»

**В первой (теоретической) главе** курсовой работы должны содержаться:

- развёрнутые определения основных понятий, используемых при раскрытии темы;
- точки зрения отечественных и зарубежных авторов по проблеме, исследуемой в курсовой работе;
- краткое описание методик и методов анализа состояния объекта исследования.

В 1 главе приводят теоретические аспекты изучения проблемы, излагают базовые для работы понятия, принципы, классификации. В данном разделе целесообразно провести обзор научной литературы на вопрос освещения тех или иных проблем рассматриваемого

объекта и предмета исследования, выделить те из них, которые не имеют однозначного решения и являются спорными или недоработанными в науке. В разделе следует рассмотреть имеющиеся в науке разногласия по поводу объекта и предмета исследования, анализ различий в методологии исследования отдельными учеными одного и того же предмета, различия в классификации и систематизации тех или иных объектов и их причины, и т.п. Здесь могут быть использованы методы теоретического обобщения, аналитические, контент-анализа, классификации, систематизации и др.

Недопустимо писать 1 главу на основе 1 прочитанного источника. Важно познакомиться с материалами нескольких учебников, учебных пособий и статей (в том числе из электронных библиотечных систем и научных библиотек).

Каждый параграф и глава работы должны заканчиваться выводами.

**Вторая (аналитическая) глава** курсовой работы должна носить самостоятельный, творческий характер и представлять собой диагностику состояния объекта исследования, направлений его работы в рамках темы курсовой работы. Раздел следует начать с параграфа 2.1 - описания объекта исследования (название, организационно-правовая форма, месторасположение, время работы на рынке, организационной структуры управления предприятия и др.).

В п.2.2. автор представляет материал по направлениям и показателям работы с персоналом, имеющим отношение к исследуемой проблеме, например, анализ кадрового состава предприятия, показатели движения персонала. В п.2.3. автор представляет результаты проведенного исследования по выбранной проблеме (теме курсовой работы), Полученная в ходе исследования информация обрабатывается, анализируется, формулируются выводы о состоянии предмета и объекта исследования. Автор обязательно указывает метод исследования, представляет инструмент и результаты исследования в виде диаграмм, таблиц, делает выводы, подтвержденные цифрами.

Закончить вторую главу автор должен четкими выводами, в которых необходимо показать преимущества и недостатки исследуемой проблемы, подтверждая их цифрами.

**Третья (рекомендательная) глава** содержит предложения автора по совершенствованию предмета исследования или направлениям развития объекта исследования в выбранной области работы с кадрами. Конкретное содержание этого раздела определяется темой курсовой работы и может представлять собой, например, разработку мероприятий по совершенствованию процессов подбора, мотивации персонала или по организации процесса адаптации, план адаптации или программу развития персонала и т.п. Глава должна заканчиваться выводами.

**Заключение** представляет собой краткое, тезисное изложение результатов предыдущих разделов работы. Выводов должно быть не менее двух (1 – по теоретическому и 1 – по аналитическому разделу), предложений – от двух до десяти.

Можно представить выводы в виде нумерованного списка, в котором будет такое же количество пунктов, сколько их сформулировано в перечне задач.

**Список использованной литературы** – последний из обязательных элементов курсовой работы. Он должен включать не менее 30-40 наименований, иметь сквозную нумерацию.

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

В таблице 1 приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

Таблица 1 – Правила и примеры оформления списка источников

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: Юркнига, 2005. – 448 с. Bailey A. English for International Tourism: Intermediate Teacher's Book. – London: Longman, 2010. – 320 p.
	Два-три автора	Веткин В.А., Винтайкина Е.В.. Технология создания турпродукта: пакетные туры. – М: Финансы и статистика, 2013. – 240 с. Чередникова Л.Е., Бовин А.А., Штейнгольц Б.И. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. – 450 с. Kotler P., Haider D., Rein I. Marketing places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations. – NY: A Division of Simon & Schuster, 1993. – 390 p.
	4 и более авторов	Организация туризма / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др. – Минск: Новое знание, 2003. – 632 с. Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2013. – 672 p.
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		Сахарчук Е.С. Методика анализа зарубежных моделей подготовки кадров для сферы туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2014. – Т. 8. – №3. – С. 78–84. Хаванова Н.В. Использование инструментария маркетинга впечатлений в индустрии туризма / Т.М. Кривошеева, В.М. Осокин, Н.В. Хаванова // Сервис в России и за рубежом. – Т.8. – Вып. 3. – С. 3–14. Dann G., Gohen E. Sociology and tourism // Annals of Tourism Research. – 1991. – Vol. 18. – P. 155–169.
Статья из сборника материалов (тезисов)		Игнатьев А.В. К вопросу об усилении функций туризма в постиндустриальном обществе // Туризм и региональное развитие: Сб. науч. статей. – Смоленск, 2006. – С. 73–78. Христофорова И.В., Колгушкина А.В., Христофоров А.В. Маркетинговые исследования рынка услуг гостиничного комплекса г. Москвы // Сб. мат. X Всерос. научно-практ. конф. «Проблемы практического маркетинга в сфере сервиса». – М., 2009. – С. 34–39.
Сборник научных статей, статистические отчеты		Управление бизнесом: сборник статей / отв. ред. И.И. Иванов. – Н. Новгород: Изд-во Нижегородского ун-та, 2009. – 243 с. UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition. – Madrid: UNWTO, 2014. – 16 p.
Статьи из энциклопедий, словарей, справочников	изданных в печатном виде	Система бронирования и резервирования // Энциклопедия туризма: Справочник / Сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – С. 234. Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. – P. 4.
	электрон	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия».

	ных изданий	URL: <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм">https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм</a> (Дата обращения: 09.11.2014).
Нормативные правовые акты, официальные документы		Единый федеральный реестр туроператоров // Федеральное Агентство по туризму. URL: <a href="http://russiatourism.ru/content/2/section/19/">http://russiatourism.ru/content/2/section/19/</a> (Дата обращения: 12.10.2014). Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2014. – 39 с. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 15 декабря 2010 г. N 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». URL: <a href="http://russiatourism.ru/upload/iblock/0f5/Prikaz_1351_akkreditazia_organisazii_klass_gostiniz.pdf">http://russiatourism.ru/upload/iblock/0f5/Prikaz_1351_akkreditazia_organisazii_klass_gostiniz.pdf</a> (Дата обращения: 14.10.2014).
Стандарты		ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. – М.: Госстандарт России, 2004. – 10 с. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – М.: Стандартинформ, 2008. – 15 с. URL: <a href="http://gostexpert.ru/gost/gost-50762-2007#text">http://gostexpert.ru/gost/gost-50762-2007#text</a> (Дата обращения: 12.10.2014).
Диссертации, авторефераты диссертаций		Алилуйко Е.А. Формирование коммуникативной компетентности менеджера туризма в процессе изучения иностранного языка: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – М., 2000. – 25 с. Апакова Ю.П. Учебно-производственная практика студентов туристского вуза в условиях студенческого туристско-экскурсионного бюро: дис. ... канд. пед. наук. – Сходня, 2002. – 185 с.
Картографические издания, буклеты, путеводители		Атлас Республики Коми / Отв. ред. Ю.В. Лисин. – М.: Феория, 2011. – 448 с. Норвегия 2014: Каталог. – Осло: Visitnorway.ru, 2014. – 108 с. Святыни Смоленска. – Смоленск: Управление культуры и туризма Администрации г. Смоленска, б/г. – Букл. Сербия: карта монастырей. – Белград: Туристическая организация Сербии, 2012. – Букл. Famagusta region: tourist maps. – Ayia Napa, Cyprus. – Map.Marina Bay Sands: Every moment rewarded. – Singapore, 2014. – Bookl.

В самом списке источников типы источников не выделяются. Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и учебная литература;

III. Периодические издания (газеты, журналы);

IV. Иностранные издания;

V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

### **Приложение к курсовой работе**

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной курсовой работы (объемные таблицы, рисунки размером более половины страницы, текстовые фрагменты, не содержащие принципиальных положений и новизны и пр.), помещают в *приложении к ней*. Приложения помещаются в конце курсовой работы, после списка источников.

Главная функция приложений – дополнительно конкретизировать и иллюстрировать содержащиеся в основном тексте курсовой работы положения, подтверждать полученные в ходе статистических расчетов данные и т.п.

По форме приложения могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты, фотографии, электронные документы, любые иные материалы.

По содержанию приложения очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, производственные планы и протоколы, отдельные положения из инструкций и правил, ранее неопубликованные тексты, переписка и т.п. Также в приложение выносятся самостоятельно составленные автором объемные таблицы, иллюстрации. Рекомендуется помещать в приложение исходные статистические данные, если на их основании в работе были проведены специальные расчеты.

Приложения также как и текст работы, должны быть внутренне логично и последовательно организованы, как правило, в последовательности встречаемости в основном тексте курсовой работы ссылок на них.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

### **1.3. Объем курсовой работы**

Общий объем курсовой работы (без приложений) – 38-50 страниц текста:

- титульный лист
- содержание
- введение – 2-3 страницы
- 1 раздел (теоретический) – 10-15 страниц. Включает 3 параграфа.
- 2 раздел (аналитический) – 15-20 страниц. Включает 3 параграфа.
- 3 раздел (рекомендательный) – 8-15 страниц (без параграфов)
- заключение – 2-4 страницы
- список использованной литературы – не менее 30 наименований
- приложения.

### **1.4. Оформление курсовой работы**

#### **Общий язык и стиль оформления курсовых работ**

Стиль изложения курсовой работы – это *стиль безличного монолога*, лишенного эмоциональной и субъективной окраски. Не принято использовать местоимение первого



лица единственного числа «Я», точку зрения автора обычно отражает местоимение «МЫ», например: «нами установлено», «мы приходим к выводу», и т.д. Благодаря такому стилю создается впечатление, что мнение автора как бы подкрепляется мнением стоящих за ним людей – научного руководителя, предшественников, коллектива. Кроме того, такая подача текста выглядит скромнее, позволяя автору не выдвигать себя на первый план. Для того чтобы разнообразить текст, конструкции с местоимением «мы» могут заменяться неопределенно-личными предложениями.

Пример:

**Неправильно:** Я установил, что на понятие «конкурентоспособность гостиничного предприятия» в научной литературе нет однозначного взгляда. Мне кажется, что различные ученые никогда не смогут прийти к единому мнению по этому вопросу. Поэтому я, обобщив все имеющиеся определения данного термина, предлагаю собственную универсальную его трактовку, наиболее соответствующую теме моей курсовой работы.

**Правильно:** Как позволило установить проведенное нами изучение научной литературы, относительно понятия «конкурентоспособность гостиничного предприятия» в науке нет однозначного взгляда. Представляется, что различные ученые и представляемые ими научные школы никогда не смогут прийти к единому мнению по данному вопросу. Поэтому автор курсовой работы, обобщив все имеющиеся определения данного термина, предлагает собственную универсальную его трактовку, наиболее соответствующую тематике исследования.

*Принцип точности* научной речи должен быть ведущим принципом написания курсовой работы. Лексические ошибки, связанные с неправильным выбором слов, чреватые смысловым искажением и потому значительно ухудшают текст. Естественно, что текст становится менее читабельным и при излишней книжной витиеватости языка, и при избыточном и не вполне грамотном использовании иностранных слов. Текст должен отвечать требованию единства терминологии, т.е. терминологического единообразия.

Помимо точности словоупотребления текст работы требует *ясности изложения*. Нередко в тех случаях, когда сам автор не вполне четко понимает, что он хочет сказать, он формулирует свою мысль намеренно неясно. Не следует наполнять текст работы излишними наукообразными оборотами и терминами. Неясность может возникать и из-за неправильного порядка слов в предложении.

Еще одним требованием, предъявляемым к научному тексту, является *краткость*. Это не означает, что предложения в тексте должны быть односложными. Просто не следует использовать слова и выражения, которые не имеют смысловой нагрузки, а также повторы, слова-паразиты, излишнюю конкретизацию.

Пример:

*Фраза:* «В настоящее время современная сфера гостиничных услуг переживает кризис»

*Ошибочность фразы* в том, что она содержит неоправданное удвоение указания на время.

*Фраза:* «Анализ показывает, что существующие в современном обществе институты гостеприимства претерпевают радикальные изменения»

*Ошибочность фразы* в том, что она содержит лишнее слово «существующие», поскольку несуществующие институты не могут претерпевать изменения.

Принципы краткости и ясности нарушаются и в тех случаях, когда автор неоправданно употребляет слова иностранного происхождения там, где их функцию вполне могли бы выполнить обычные слова русского языка, когда имеет место бессмысленное

параллельное употребление русских и иностранных синонимичных слов, например, «форсировать ускоренными темпами», «промышленная индустрия».

Как уже говорилось выше, стиль и грамотность служат показателями как общей культуры студента, так и степени его проникновения в суть проблемы. Поэтому добиться максимально возможного стилистического уровня и лексической грамотности текста остается обязательной задачей каждого студента.

### **Оформление текстовых материалов**

Курсовая работа по дисциплине «Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания» оформляется в соответствии с существующими требованиями. Оформление – одна из важнейших стадий работы над текстом работы. Придание соответствующей формы тексту должно соответствовать общепринятым требованиям стандарта ГОСТ 7.32-2017 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

Текст работы изготавливают способом набора на компьютере, распечатывают на офсетной белой бумаге с одной стороны листа формата А4.

Поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы работы подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст курсовой работы должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы.

В работе возможно использование функции автоматического переноса слов, при этом следует учитывать, что Word не всегда правильно переносит слова в соответствии с правилами русского языка, и автопереносы следует тщательно выверять.

### **Нумерация глав и параграфов**

Введение, главы, заключение, список литературы должны начинаться с новой страницы и иметь соответствующий заголовок, параграфы следуют друг за другом.

Главы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами и записанные с абзацного отступа:

## **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Параграфы должны иметь нумерацию в пределах каждой главы:

### **1.1. Понятие, цели и задачи мотивации персонала организации**

Названия глав и параграфов работы должны быть оформлены полужирным шрифтом, кегль которого должен быть таким же, как и основной текст.

Заголовки структурных частей курсовой работы («СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ГЛАВА», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ») печатают большими буквами, заголовки параграфов – обычными

строчными буквами (кроме первой большой) симметрично к тексту (по центру строки). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Расстояние между заголовком и текстом должно равняться 2 интервала. Каждую структурную часть курсовой работы начинают с новой страницы.

Рекомендуется не допускать «висящих строк», когда конечные несколько слов абзаца переходят на следующую страницу. Также недопустимы в качестве «висящих строк» названия заголовков, текст к которым идет на следующей странице.

Текстовый материал курсовой работы обычно содержит числительные, буквенные обозначения, цитаты, ссылки, перечисления и т.п.

Количественные и порядковые числительные записываются *арабскими цифрами*. Если при числительном даются в сокращенном обозначении единицы величин (единицы меры, длины, массы, объема и т.п.), то после их сокращений точка не ставится, например: 28 кг, 5 л, 8 см и т.д. При перечислении однородных величин и отношений сокращенное обозначение единицы величины ставится только после последнего числа. *Римскими цифрами* записываются порядковые числительные в отношении веков, столетий, разрядов и рангов, например: IV курс, XX век (не: XX-й век).

Сокращения и аббревиатуры в курсовой работе рекомендуется использовать только те, которые:

- являются общепринятыми (табл. 1);
- приняты в российских и международных стандартах (например, стандартные обозначения категорий номеров и типов размещения в отелях, типов питания и т.п.);
- принятые аббревиатуры официальных учреждений, организаций, стран мира и международных организаций, в т.ч. номенклатурные обозначения юридических статусов предприятий (например: ООО «Инвест», ФГБОУ ВО «РГУТИС», США, ЮНВТО);
- утверждены для размерностей в Международной системе единиц СИ;
- используются для указания монет и денежных единиц;
- используются для сокращенного обозначения отдельных профессий, научных степеней и званий непосредственно перед фамилиями их обладателей (например: инж. – инженер, акад. – академик, проф. – профессор, доц. – доцент, д.э.н. – доктор экономических наук, к.т.н. – кандидат технических наук и т.п.);
- являются устойчивыми словосочетаниями, в которых аббревиатура (как правило, иностранного происхождения) используется одновременно со словом (обычно перевод последнего слова), которое входит в данную аббревиатуру (например, DVD-диск, PIN-код, язык HTML, IP-протокол, SMS-сообщение, VIP-персона, ГИС-система, ГИС-технологии и т.п.).

Таблица 1 – Общепринятые сокращения в русскоязычных текстах

<b>Тип сокращений</b>	<b>Сокращения</b>	<b>Расшифровка сокращения</b>
графические после перечислений и в конце предложений	т. е.	то есть
	и т. д.	и так далее
	и т. п.	и тому подобное
	и др.	и другие (-ое)
	и пр.	и прочие (-ее)
	т. к.	так как
	т. н.	так называемый
	т. о.	таким образом
	т. с.	так сказать
	н/д	нет данных (в таблицах статистических данных)
при ссылках	см.	смотри
	ср.	сравни

при обращении	Г-н, Г-жа, Г-да	господин, госпожа, господа	
при цифровом обозначении веков и годов	в.	век	
	Г.	год	
	вв.	века	после временного ряда (например: 2006–2014 гг., XVIII–XIX вв.)
	гг.	годы	
	н. ст., ст. ст.	новый стиль, старый стиль	
	н.э.	нашей эры	
	до Р.Х.	до Рождества Христова	
	при обозначении адресных и географических понятий (природных, политико-административных, антропогенных) перед или после их названий	г.	гора
о.		остров	
р.		река	
оз.		озеро	
возв.		возвышенность	
р-н		район	
обл.		область	
г.		город	
ст.		станция	
ул.		улица	
просп., пр.		проспект	
пр.		проезд	
пл.		площадь	

Оформление ссылок на рисунки и таблицы подчиняется следующим правилам.

*Ссылки в тексте* на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишут сокращенно и без значка №, например: рис. 1.1, табл. 2.3, с. 23, гл. 2.1.; «как видно из рис. 2.2, ...», «данные табл. 1.1 показывают, что...» и т.д. Ссылку в тексте на отдельный раздел работы, не входящей в общую систему нумерации основного содержания работы, заключают в круглые скобки, и используют сокращение «см.»; например: (см. приложение А).

Непреложным требованием к любым научно-исследовательским работам является то, что на каждый размещенный рисунок, таблицу, приложение к работе в самом тексте должны быть ссылки, поясняющие какую часть, какое утверждение или предложение они иллюстрируют или дополняют.

Если перечисления состоят из развернутых фраз со своими знаками препинания, то части перечисления чаще всего пишутся с новой строки и отделяются друг от друга точкой с запятой.

### **Оформление рисунков**

Курсовая работа может содержать иллюстрации – графики, схемы, модели, диаграммы, фигуры, карты, фотографии и т.п. Все эти графические материалы обозначаются собирательным термином «Рисунок».

Размещают рисунок в тексте работы после того абзаца, в котором имеется ссылка на него. Если рисунок не помещается на той странице, где на него сделана ссылка, то он размещается на следующей странице.

Каждый рисунок обязательно должен иметь порядковый номер и собственное название, которые размещаются ниже самого рисунка по центру страницы. Название не подчеркивают, не выделяют ни курсивом, ни полужирным начертанием. Название рисунка должно четко отражать и пояснять его содержание. Недопустимо размещение на рисунке двух названий – в верхней части и собственно названия рисунка с его порядковым номером под самим рисунком (часто так неправильно оформляют диаграммы).

При необходимости название рисунка сопровождают (дополняют) объяснительными данными – подрисуночной подписью (например, расшифровкой условных обозначений на самом рисунке), которая может быть представлена текстом, набранным через одинарный интервал, кеглем 12.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе. Например: Рис. 2 (второй рисунок).

Пример оформления рисунка:



Рис. 1 – Задачи мотивации персонала

### Оформление таблиц

Статистический и иной цифровой материал, или при необходимости в сопоставлении определенных показателей, а также определенные текстовые сравнения и характеристики, могут быть оформлены в виде таблиц.

В таблицах можно использовать одинарный интервал, а размер шрифта сократить до 12. Названия таблиц и рисунков не следует выделять жирным шрифтом. Во всех таблицах и рисунках должны быть проставлены единицы измерения.

### 1.5. Научный руководитель и этапы проверки курсовой работы

В целях оказания студенту помощи в период подготовки и написания курсовой работы ему назначается научный руководитель.

Студент периодически (по обоюдной договоренности) консультируется по вызывающим затруднения вопросам.

На первом этапе подготовки курсовой работы научный руководитель консультирует студентов в выборе темы, рассматривает и корректирует план работы.

Для более эффективной работы студенты должны прислать на проверку план курсовой работы и только после утверждения данного плана начинать писать курсовую работу. План курсовой работы оформляется на основе приведенных в качестве примеров планов в <https://e-learning.unn.ru/mod/assign/view.php?id=358918>. Студент должен обратить внимание на то, что в курсовой работе должно быть введение, три главы, заключение и список литературы.

В ходе выполнения работы научный руководитель указывает студенту на недостатки аргументации, стиля и т.д. и рекомендует, как их лучше устранить.

Выполненную курсовую работу студент прикрепляет в <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10903>. Законченная курсовая работа, подписанная студентом, представляется руководителю в печатном виде на рецензирование не позднее,

чем за 10 дней до защиты, после защиты работа должна быть загружена в электронную информационно-образовательную среду ННГУ (portal.unn.ru)

## ЭТАПЫ ПРОВЕРКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ:

### 1. ПРОВЕРКА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ (В ВУЗЕ)

Содержание курсовой работы проверяется научным руководителем лишь в том случае, если работа соответствует показателю оригинальности при проверке в системе «Антиплагиат» в вузе - оригинальность работы не может быть ниже 60%.

### 2. ПЕРВАЯ ПРОВЕРКА СОДЕРЖАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ:

Если работа прошла проверку в системе Антиплагиат, то руководитель проверяет ее содержание.

Если после проверки преподавателем (7 рабочих дней) стоит оценка "+", значит курсовая работа допущена к защите, если "-" - не допущена. В комментариях/отзыве преподаватель пишет замечания, которые студент должен исправить.

Если по представленной работе студент получает оценку «не допущена к защите» из-за низкого качества материала научной работы, это отражается в ведомости на защиту курсовой работы - выставляется оценка «неудовлетворительно» и выйти повторно на передачу курсовой работы можно только в дни назначенной передачи.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется и в случае, если курсовая работа не представлена на проверку в установленный срок (см. критерии оценивания курсовой работы).

На работу, допущенную к защите, научный руководитель оформляет отзыв.

Если в комментариях написано, что курсовая работа допущена с доработкой нужно принести распечатанный вариант, который будет включать все доработки, на защиту.

!!! Оценка за курсовую работу выставляется не только за умение преподнести материал на защите, но и качество самой работы, глубину анализа исследуемой проблемы, соответствие работы требованиям по оформлению и своевременности подготовки.

### 3. ВТОРАЯ ПРОВЕРКА СОДЕРЖАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ:

Исправленная с учетом замечаний научного руководителя работа снова прикрепляется в эленинг (без удаления первого варианта работы).

Если по представленной второй раз работе студент получает оценку «не допущена к защите» из-за низкого качества материала научной работы, это отражается в ведомости на защиту курсовой работы (ведомость на передачу) - выставляется оценка «неудовлетворительно» и выйти повторно на передачу курсовой работы можно только в дни назначенной комиссии для передачи.

### 4. ТРЕТЬЯ ПРОВЕРКА СОДЕРЖАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ:

Третья проверка преподавателем происходит после подготовки студентом окончательного варианта курсовой работы, который будет вынесет на защиту комиссионно.

В случае, если студент не подготовит курсовую работу для защиты на комиссии или не явится на защиту, выставляется оценка «неудовлетворительно» и студент отчисляется по неуспеваемости.

## ОТЗЫВ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

студента группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

по дисциплине \_\_\_\_\_

ТЕМА РАБОТЫ \_\_\_\_\_

### 1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

№	Критерии	Соответствует требованиям (соответствует/ частично соответствует/ не соответствует)
1.	Обоснованность актуальности темы	
2.	Соответствие структуры работы выбранной теме, наличие логической связи между разделами работы	
3.	Взаимосвязь объекта, цели и задач с выбранной темой	
4.	Обзор основных теоретических терминов по теме работы	
5.	Характеристика и анализ объекта исследования (предприятия, организации, учреждения, сферы деятельности) по выбранной проблематике	
6.	Аргументация выявленных проблем на объекте исследования	
7.	Обоснование реализуемости и целесообразности предлагаемых путей решения проблем (в том числе использование расчетных элементов)	
8.	Актуальность использования источников литературы (по теме и году издания)	
9.	Выполнение требований по оформлению курсовой работы (титульный лист, разметка страницы, размер шрифта, междустрочный интервал, ссылки на литературные источники, список литературы, приложения)	

### 2. ОЦЕНКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

В результате выполнения курсовой работы у обучающегося сформированы знания, умения, владения по компетенциям, представленным в рабочей программе дисциплины, на данный вид работы. Уровень сформированности \_\_\_\_\_  
(низкий, средний, высокий)

### 3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ \_\_\_\_\_

(допускается/не допускается к защите)

(Работа допускается к защите только после её загрузки из личного кабинета обучающегося на портал [vkr.unn.ru](http://vkr.unn.ru))

Научный руководитель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.



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.