

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 президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

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

Форма обучения
очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02.03 Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПКР-2: Способен оценивать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПКР-2.1: Осуществляет сбор и анализ данных о доходах и расходах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>ПКР-2.2: Проводит анализ деятельности и оценивает эффективность работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>ПКР-2.3: Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p>	<p>ПКР-2.1:</p> <p>Знать 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</p> <p>Уметь осуществлять сбор и анализ информации в области кадровой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>Владеть навыками сбора и анализа информации в области кадровой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>ПКР-2.2:</p> <p>Знать принципы, методы оценки и организации работы персонала департаментов (служб, отделов) организаций; системы оплаты труда и материального стимулирования персонала</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Кейс-задание</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тест</p>	<p>Курсовая работа</p> <p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическое задание</p>

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

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	6	6
Часов по учебному плану	216	216

в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	24	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	48	8
- КСР	3	3
самостоятельная работа	105	188
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	
Тема 1. «Управление персоналом» как наука, учебная дисциплина и сфера управления. Цели и задачи управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания	20	25	2	1	4		6	1	14	24	
Тема 2. Система управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: понятие, принципы и основные элементы	30	34	4	2	10	2	14	4	16	30	
Тема 3. Маркетинг персонала и HR-бренд организаций сферы гостеприимства и общественного питания	26	28	4	1	8	1	12	2	14	26	
Тема 4. Деловая оценка персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	26	28	4	1	8	1	12	2	14	26	
Тема 5. Процесс адаптации персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	24	30	2	1	6	1	8	2	16	28	
Тема 6. Развитие и обучение персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	26	31	4	1	6	2	10	3	16	28	
Тема 7. Политика организаций сферы гостеприимства и общественного питания в области мотивации и оплаты труда персонала	25	28	4	1	6	1	10	2	15	26	
Аттестация	36	9									
КСР	3	3						3	3		
Итого	216	216	24	8	48	8	75	19	105	188	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. «Управление персоналом» как наука, учебная дисциплина и сфера управления. Цели и задачи управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Управление персоналом в системе современного менеджмента.

"Управление персоналом" как наука и учебная дисциплина.

Концепции управления персоналом.

Цели и задачи управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Нормативные акты, регулирующие кадровую деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Профессиональные стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 2. Система управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: понятие, принципы и основные элементы

Система управления персоналом: понятие, элементы, цели и задачи.

Функции, цели и задачи системы управления персоналом. Кадровая политика организаций.

Организационная структура системы управления персоналом. Варианты включения службы управления персоналом в общую структуру управления организацией.

Понятие и задачи кадровой службы, профессиональная квалификация работников кадровых служб.

Методы управления персоналом, их классификация и содержание. Экономические методы управления.

Организационно-распорядительные методы управления. Социально-психологические методы управления.

Тема 3. Маркетинг персонала и HR-бренд организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Маркетинг персонала. Факторы, определяющие содержание маркетинговой деятельности. Анализ рынка труда и подбор персонала. Требования к кандидатам на замещение вакантной должности.

Источники привлечения персонала. Преимущества и недостатки внутренних и внешних источников.

Процесс профессионального отбора и найма персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Направления работы по формированию и развитию внешнего и внутреннего HR-бренда.

Тема 4. Деловая оценка персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Цели и задачи оценки персонала. Классификация методов оценки. Количественные и качественные методы оценки.

Особенности входной оценки персонала.

Аттестация персонала в организации. Основные задачи и этапы проведения аттестации.

Оценка на основе компетенций. Метод 360 градусов в оценке персонала.

Тема 5. Процесс адаптации персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Управление трудовой адаптацией. Сущность и виды адаптации персонала. Цели адаптации. Факторы, влияющие на успешность адаптации. Информационное обеспечение процесса адаптации.

Программы и планы адаптации, их содержание. Общие и специализированные программы адаптации.

Тема 6. Развитие и обучение персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Направления и задачи развития персонала организации. Программы и планы развития персонала организаций.

Система обучения персонала в организации. Обучение как конкурентное преимущество организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Принципы, методы, формы и виды обучения. Повышение квалификации и переподготовка кадров.

Управление деловой карьерой и работа с кадровым резервом.

Тема 7. Политика организаций сферы гостеприимства и общественного питания в области мотивации и

оплаты труда персонала

Роль и виды мотивации персонала. Мотивация и стимулирование персонала.

Компенсационный пакет работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Формы и системы оплаты труда. Социальные льготы для сотрудников организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10903>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

1. Сравнительный анализ подходов к управлению человеческими ресурсами.
2. История развития кадровых служб в России и за рубежом.
3. Особенности управления персоналом в Японии.
4. Особенности управления персоналом в Китае.
5. Особенности управления персоналом в ОАЭ.
6. Прелиминаринг как современный способ привлечения персонала.
7. DISC: сущность метода, описание поведенческих типов и их характеристика
8. MBO (management by objectives) и PM (Performance management): сущность, особенности использования, преимущества и недостатки
9. Оценка на основе моделей компетенций: понятие и подходы к компетенциям, особенности использования.
10. Особенности оценки персонала в организациях гостиничной индустрии
11. Система оценки персонала с использованием KPI (ключевые показатели эффективности)
12. Личностные и деловые качества современных руководителей организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
13. Делегирование полномочий: мотивация подчиненных и саморазгрузка.
14. Моббинг и буллинг в современных организациях.
15. Направления повышения квалификации персонала организацией сферы гостеприимства и общественного питания.
16. Особенности карьеры в гостиничном бизнесе.
17. Проблемы самооценки в управлении персоналом, адекватность самооценки.
18. Формирование и исследование лояльности и вовлеченности персонала.

19. Направления работы по развитию бренда работодателя современных организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
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. Доклад подготовлен своевременно
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. Доклад подготовлен своевременно
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. Доклад подготовлен своевременно
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. Доклад подготовлен своевременно
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

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

Характеристика организации:

Гостиничная организация (4 звезды, ООО; высокая текучесть кадров среди всех категорий персонала) работает на российском рынке 5 лет. У ООО есть и др.направления деятельности

Численность персонала – 110 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 менеджеров высшего звена, персонала функциональных отделов и служб гостиницы.
3. Какие мероприятия необходимы для разработки и проведения новой процедуры оценки (предложите план действий)

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
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

Оценка	Критерии оценивания
	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 задание

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) 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.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно,

Оценка	Критерии оценивания
	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, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала, 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
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

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) 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 оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
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. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения 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 несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	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	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

			объеме	некоторые с недочетами	недочетами	и, выполнены все задания в полном объеме	
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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 некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и 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 оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-2

Задание 1. 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 методы оценки персонала для решения данной задачи

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
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, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала
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

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-2

1. Управление персоналом как наука, учебная дисциплина и специфическая сфера управления
2. Концепции управления персоналом
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»
4. Система управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: цель, задачи и элементы
5. Кадровая политика: понятие, виды и их характеристика
6. Цели и функции системы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания

7. Кадровая служба организаций сферы гостеприимства и общественного питания: задачи, состав, роль и статус службы
8. Направления работы HR-службы и ее место в ОСУ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
9. Показатели эффективности работы кадровой службы
10. Позиции директора по персоналу и модели его взаимодействия с управленческой командой
11. Показатели движения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их роль в кадровой политике
12. Требования к специалистам HR-службы в соответствии с профстандартом «Специалист по управлению персоналом» (приказ Минтруда от 09.03.2022 № 109н)
13. Планирование персонала и определение потребности в персонале
14. Маркетинг персонала: понятие, задачи и подходы к процессу
15. HR-бренд (бренд работодателя) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
16. Подбор персонала: современные технологии, этапы и документационное обеспечение процедуры
17. Процедура отбора кадров: подходы и методы
18. Трудовая адаптация персонала: основные направления и их содержание. Основные этапы введения в должность
19. Наставничество: задачи, роль и организация процесса
20. Методы оценки персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания
21. Взаимосвязь оценки персонала с другими направлениями кадровой работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания
22. Аттестация и ее основные этапы
23. Метод «360 градусов»: содержание, особенности применения, преимущества и недостатки
24. Ассессмент-центр: содержание, процедуры, особенности использования в управлении персоналом, преимущества и недостатки
25. Оценка на основе моделей компетенций: понятие и подходы к компетенциям, особенности использования
26. Контроль за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой дисциплины работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания
27. Оценка эффективности основных направлений деятельности по управлению персоналом
28. Развитие персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания: понятие, задачи и основные элементы
29. Организация системы обучения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания
30. Методы и формы обучения персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания
31. Управление деловой карьерой персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Этапы карьеры

32. Мотивация трудовой деятельности персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания
33. Материальное стимулирование персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания
34. Методы управления персоналом, их классификация
35. Экономические методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: их содержание, роль
36. Оплата труда в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
37. Компенсационный пакет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
38. Организационно-распорядительные методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: их содержание и роль
39. Контроль за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой дисциплины работников
40. Социально-психологические методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания: их содержание и роль

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

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

Примерный перечень тем оценочного средства – Курсовая работа:

1. Кадровое планирование в организациях сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
2. Кадровая политика 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. Организация деятельности по адаптации персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
11. Управление мотивацией персонала в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...). (в теме рассматривать в т.ч. и системы оплаты труда на предприятии)
12. Компенсационная политика организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
13. Развитие персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
14. Разработка программы развития персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
15. Управление процессами обучения персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
16. Управление ротацией кадров в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
17. Управление трудовой карьерой персонала в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
18. Формирование и организация работы с кадровым резервом в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).

Критерии оценивания (оценочное средство - Курсовая работа)

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. Работа сдана в установленный срок

Оценка	Критерии оценивания
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. Работа сдана в установленный срок
очень хорошо	в работе сделан анализ фактического материала на основе знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются выводы, дается критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок
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. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор не исправлял/ не исправил большую часть замечаний руководителя
неудовлетворительно	работа представлена, но студент не ответил на замечания рецензента, не смог объяснить выводы и теоретические положения темы, не овладел материалом работы. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор прибегал к искусственному завышению показателя оригинальности
плохо	Студент не предоставил курсовую работу

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Чуваткин П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. - Москва : Юрайт, 2023. - 280 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12384-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847662&idb=0>.
2. Управление персоналом организации: современные технологии : Учебник / Новосибирский государственный университет экономики и управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 513 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014117-6. - ISBN 978-5-16-106639-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=890444&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Горелов Н. А. Оплата труда в коммерческих организациях : учебник и практикум / Н. А. Горелов. - Москва : Юрайт, 2023. - 174 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02410-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=849287&idb=0>.
2. Оплата труда персонала : учебник и практикум / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 349 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15248-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848373&idb=0>.
3. Хруцкий В. Е. Оценка персонала. Сбалансированная система показателей : учебное пособие / В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев, Р. В. Хруцкий. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 203 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16777-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871771&idb=0>.
4. Мизинцева М. Ф. Оценка персонала : учебник и практикум / М. Ф. Мизинцева, А. Р. Сардарян. - Москва : Юрайт, 2023. - 378 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00729-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842669&idb=0>.
5. Чуланова Оксана Леонидовна. Компетентностный подход в управлении персоналом : Учебник / Сургутский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 368 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014886-1. - ISBN 978-5-16-107383-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=873488&idb=0>.
6. Прошина Анна Николаевна. Адаптация персонала в российских организациях: социально-управленческий анализ(на примере работников с ограниченными возможностями) : Монография / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 124 с. - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-009821-0. - ISBN 978-5-16-101308-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=792296&idb=0>.
7. Сотников Н. З. Бенчмаркинг человеческих ресурсов (hr-бенчмаркинг) : учебное пособие / Н. З. Сотников, С. И. Сотникова. - Москва : Юрайт, 2023. - 242 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15704-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848867&idb=0>.
8. Брюхова О. Ю. Развитие персонала: курс лекций / Брюхова О. Ю. - Екатеринбург, 2023. - 176 с. - Книга из коллекции - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=887280&idb=0>.
9. Горелов Н. А. Оплата труда в коммерческих организациях / Горелов Н. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 174 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491586> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-02410-4 : 609.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786664&idb=0>.
10. Лобанова Т. Н. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности : учебник и практикум / Т. Н. Лобанова. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 553 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15806-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845006&idb=0>.
11. Никольская Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : Учебное пособие / Е.Ю. Никольская, Л.В. Семенова. - Москва : Русайнс, 2024. -

224 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-466-04851-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878002&idb=0>.

12. Управление персоналом в России: парадигмы и практика : Монография / Государственный университет управления. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 174 с. - (Научная мысль). - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-011280-0. - ISBN 978-5-16-103448-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=890967&idb=0>.

13. Экономика труда и управление персоналом : учебник и практикум для вузов / О. В. Кучмаева [и др.] ; под общей редакцией О. В. Кучмаевой. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 331 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17017-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=891703&idb=0>.

14. Коллектив авторов, Тарбаев С. А. Концепция кадрового обеспечения индустрии туризма и гостеприимства в Российской Федерации : Научное издание / Коллектив авторов, Тарбаев С. А. - Москва : КноРус, 2023. - 102 с. - ISBN 978-5-406-12019-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=872456&idb=0>.

15. Никольская Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : Учебное пособие / Е.Ю. Никольская, Л.В. Семенова. - Москва : Русайнс, 2024. - 224 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-466-04851-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878002&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
2. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
5. Консультант плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Зыкова Татьяна Валентиновна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.