

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, качеству
образования – первый проректор
Иванов А.Г.

подпись

«14» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.08.01 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Направление подготовки: 43.03.02 «Туризм»

Профиль: технология и организация гостиничных услуг

Программа подготовки: прикладная

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом в гостиничных комплексах» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1463, по направлению подготовки 43.03.02 – «Туризм» (уровень бакалавриата) от 14 декабря 2015 г.

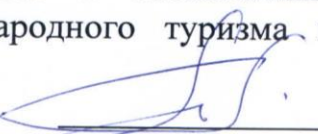
Программу составила:

И.А. Романова канд. геогр. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента


подпись

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом в гостиничных комплексах» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31 » мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31 » мая 2017 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 9-17 « 9 » июня 2017 г.

Председатель УМК факультета Погорелов А.В.


подпись

Рецензенты:

1. Абульян Ю.И. канд. геогр. наук, директор ООО Рекламно-туристская фирма «Позитив», г. Краснодар.
2. Лымарева О.А. канд. экон. наук, доцент кафедры экономики предприятия регионального и кадрового менеджмента ФГБОУ ВО КубГУ, г. Краснодар.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2 Структура и содержание дисциплины.....	7
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	7
2.2 Структура дисциплины.....	7
2.3 Содержание разделов дисциплины.....	8
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	8
2.3.2 Занятия семинарского типа.....	8
2.3.3 Лабораторные занятия.....	9
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.....	9
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	9
3 Образовательные технологии.....	11
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	13
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	16
5.1 Основная литература.....	16
5.2 Дополнительная литература.....	17
5.3 Периодические издания.....	18
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	18
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	19
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	22
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....	22
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем.....	22
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	23

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Целью освоения дисциплины «Управление персоналом в гостиничных комплексах» является формирование у студента знаний и умений в области систем управления персоналом в организациях гостиничной индустрии. Так как основная задача управления – это достижение цели организации, то менеджеры по кадрам должны уметь добиваться результата посредством оптимального использования трудовых ресурсов.

1.2 Задачи дисциплины:

- получение бакалавром знаний об эффективной системе управления персоналом в гостинице;
- получение бакалавром знаний в области отбора, адаптации, оценки, мотивации, обучения и развитии персонала гостиничных предприятий;
- формирование у студентов знаний и умений в области создания профессиональных команд, поддержания здорового климата в коллективе;
- формирование у студентов знаний и умений в области формирования и развития трудовых коллективов гостиничных предприятий.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Управление персоналом в гостиничных комплексах» относится к вариативной части Блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и является дисциплиной по выбору. Необходимость включения предмета «Управление персоналом в гостиничных комплексах» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что персонал является главной действующей силой в туристской и гостиничной индустрии, а грамотное использование персонала является залогом успеха в формировании и реализации туристского и гостиничного продукта. С изменением роли персонала в организации не мог, не изменится и подход к управлению им, поэтому потребность в специалистах, обладающих современными глубокими знаниями в области управления персоналом очень велика.

Освоение дисциплины базируется на изучении следующих курсов: «Психология», «Культурология», «Психология делового общения», «Корпоративная культура».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Управление персоналом в гостиничных комплексах».

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций*:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4).

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Управление персоналом в гостиничных комплексах»

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	– цели, функции и методы управления персоналом; – цели, задачи и направления персонал-маркетинга в деятельности организации; – понятие и сущность компетенции персонала; – этапы и методы отбора и найма персонала в гостинице; – методы адаптации нового сотрудника; – методы деловой оценки персонала; – методы обучения и развития персонала; – теорию высвобождения персонала; – методы материальной и нематериальной мотивации персонала; – систему оплаты труда персонала гостиниц; – правила восприятия критики; – знать типы групповой культуры; – знать стили, типы и правила эффективной коммуникации	– проводить оценку должности; – составлять резюме и автобиографию; – оставлять вопросы к собеседованию; – правильно воспринимать критику; – преодолевать коммуникационные барьеры; – проводить оценку персонала гостиницы	– навыками делового общения; – навыками составления плана адаптации сотрудника гостиничного предприятия; – методами отбора и найма персонала гостиницы; – методами эффективной коммуникации

2.	ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	– стратегии управления персоналом организации; – трудовой кодекс РФ; – стили управления и типы способностей сотрудников; – сущность соционики и ее роль в управлении персоналом; – методы управления проблемными сотрудниками; – управления временем и стрессами в коллективе; – методы создания эффективной команды; – теорию разрешения и предотвращения конфликтов в коллективе; – теорию делегирования полномочий; – теорию управления изменениями в организации; – основные стратегии изменений в гостиничной индустрии; – установки сотрудников в отношении изменений	– проводить анализ кадрового потенциала гостиницы; – планировать деловую карьеру персонала в гостинице; – разрабатывать систему мотивации и стимулирования персонала гостиницы; – управлять конфликтами и стрессами в коллективе; – делегировать полномочия; – нивелировать негативные установки сотрудников в отношении изменений	– приемами оценки персонала гостиницы; – владеть методами управления деловой карьерой персонала в гостинице; – владеть методами мотивации персонала гостиницы; – владеть методами регулирования внутренних конфликтов в коллективе гостиничного предприятия
----	------	--	--	---	--

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов 3ФО ПБ)

Вид учебной работы		Всего часов	Год обучения (часы)
			4
Контактная работа, в том числе:		14,3	14,3
Аудиторные занятия (всего):		14	14
Занятия лекционного типа		4	4
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		10	10
Иная контактная работа:		0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		–	–
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		157	157
Проработка учебного (теоретического) материала		80	80
Подготовка к текущему контролю		77	77
Контроль:		8,7	8,7
Подготовка к экзамену		8,7	8,7
Общая трудоемкость	час.	180	180
	в том числе контактная работа	14,3	14,3
	зач. ед	5	5

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Персонал предприятия как объект управления	18	–	–	18
2	Технология отбора персонала	24	2	2	20
3	Адаптации и деловая оценка персонала	22	–	2	20
4	Управление развитием персонала гостиницы	22	–	2	20
5	Система мотивации и стимулирования персонала	22	–	2	20
6	Управление поведением персонала	22	–	2	20
7	Создание эффективной команды	22	2	–	20
8	Управление изменениями в организации	19	–	–	19
	<i>Итого по дисциплине:</i>		4	10	157

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
3	Технология отбора персонала	Источники найма персонала. Методы отбора персонала. Этапы отбора и найма персонала. Жесткие и мягкие навыки в отборе персонала. Собеседование. Подготовка и проведение. Виды вопросов на собеседовании. Запрещенные вопросы. Основные ошибки интервьюера.	У
7	Создание эффективной команды	Коллектив, виды и функции коллектива. Поведение личности в группе. Групповое поведение: общие аспекты деятельности рабочих групп. Типы групповой культуры. Этапы создания эффективной команды. Этика деловых отношений в коллективе. Эффективные коммуникации. Процесс коммуникации и коммуникационные барьеры. Стили, типы и правила эффективной коммуникации. Делегирование полномочий.	У
Примечание: У – устный опрос			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	Технология отбора персонала	1.Определение потребности в персонале. 2.Планирование расходов на персонал. 3.Резюме и автобиография: правила изложения информации. 4.Анкета кандидата на должность. 5.Оценка должности. Составление объявления о текущей вакансии 6.Выбор лучшего кандидата.	ПР, К
3	Управление адаптацией и деловой оценкой персонала	1.План адаптации персонала сотрудника гостиницы. 2.Ошибки системы адаптации. 3.Оценка сотрудника. Социограмма. 7.Оценка деловых и личностных качеств руководителя.	ПР
4	Управление развитием персонала	1.Составление плана карьеры. 2.Ошибки в обучении персонала гостиницы. 3.Выбор методов обучения персонала гостиницы. 4.Определение соответствия программы работ при высвобождении персонала причинам увольнения	ПР

5	Система мотивации и стимулирования персонала	1. Мотивация персонала в гостинице. 2. Определение размеров заработной платы в гостинице. 3. Дополнительные стимулы и льготы в системе оплаты труда сотрудников гостиницы.	К
6	Управление поведением персонала	1. Конфликтная личность. 2. Определение способа регулирования конфликта. 3. Определение уровня стресса сотрудников. 4. Критика подчиненного.	ПР
Примечание: ПР – практическая работа, К – решение кейсов			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление персоналом в гостиничных комплексах»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Персонал предприятия как объект управления	1. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2017. – 288 с. [Электронный ресурс]. 2. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. [Электронный ресурс].
2.	Технология отбора персонала	1. Десслер Г. Управление персоналом: учебник. – М.: Лаборатория знаний, 2015. – 802 с. [Электронный ресурс]. 2. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. [Электронный ресурс]. 3. Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации: учеб. пособие. – М.: КноРус, 2014. – 360 с. [Электронный ресурс].
3.	Адаптации и деловая оценка персонала	1. Тебекин А.В. Управление персоналом учебник. – М.: КноРус, 2014. – 624 с. [Электронный ресурс]. 2. Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации: учеб. пособие. – М.: КноРус, 2014. – 360 с. [Электронный ресурс]. 3. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. [Электронный ресурс]. 4. Незоренко Т.К. Управление адаптацией персонала на предприятии. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 97 с. [Электронный ресурс].
4.	Управление развитием персонала	1. Десслер Г. Управление персоналом: учебник. – М.: Лаборатория знаний, 2015. – 802 с. [Электронный ресурс]. 2. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. [Электронный ресурс]. 3. Чистяков В.Л. Проблема сокращения персонала в условиях экономического кризиса и посткризисного периода. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 138 с. [Электронный ресурс].

		4. Шапиро С.А., Ананченкова П.И. Управление трудовой карьерой работников организации: учебное пособие. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 300 с. [Электронный ресурс].
5.	Система мотивации и стимулирования персонала	1. Иванова-Швец Л.Н., Дмитриев А.В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 111 с. [Электронный ресурс]. 2. Барсегян П.П. Мотивация персонала в условиях неопределенности. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 137 с. [Электронный ресурс]. 3. Иваничев С.Н. Мотивация и вознаграждающее управление и их влияние на отношения в организации. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. [Электронный ресурс]. 4. Николаев П.П. Стимулирование персонала в современной организации. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 85 с. [Электронный ресурс].
6.	Управление поведением персонала	1. Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие. – СПб., 2013. – 208 с. [Электронный ресурс]. 2. Маслов В.И. Эффективное управление современными сотрудниками: учебное пособие. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 133 с. [Электронный ресурс]. 3. Управление персоналом. Теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учеб. пособие. – М.: Проспект, 2013. – 88 с. [Электронный ресурс].
7.	Создание эффективной команды	1. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. [Электронный ресурс]. 2. Авдеев В.В. Управление персоналом: технология формирования команды [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 544 с. [Электронный ресурс].
8.	Управление изменениями в организации	1. Десслер Г. Управление персоналом: учебник. – М.: Лаборатория знаний, 2015. – 802 с. [Электронный ресурс]. 2. Гаврилов В.О. Инновации в сфере управления персоналом – М.: Лаборатория книги, 2010. – 140 с. [Электронный ресурс].

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, практическая работа). Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия, решение кейсов.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Год обучения	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ЗФО ПБ
4	С	Решение кейсов * на тему:	
		1. Технология отбора персонала.	2
		2. Система мотивации персонала.	2
Итого:			4

* **Кейс** – это практическая ситуация, описывающая реальную проблему в краткой форме, при решении которой, в условиях дефицита времени, необходимо либо предложить решение проблемы, либо выработать стратегию ее решения. Кейсы, прорабатываемые в группах, позволяют избавиться от излишней самоуверенности, от агрессивности, и взамен приобрести уверенность в себе, понять свою роль в группе, сильные и слабые стороны, научиться ценить чужое время и достоинства разнообразия мнений. Кейсы способствуют снижению субъективности восприятия, росту коллективизма, склонности к сотрудничеству. Кейсы создают впечатление «реальности», что особенно ценно для студентов, имеющих ограниченный опыт работы.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция № 1. Тема «Технология отбора персонала»:

1. Источники найма персонала.
2. Методы отбора персонала.
3. Жесткие и мягкие навыки в отборе персонала.
4. Собеседование. Подготовка и проведение. Виды вопросов на собеседовании.

Материалы для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа.

Пример выполнения практической работы.

Практическая работа № 1. «Составление Резюме: правила изложения информации».

По предложенному преподавателем шаблону студент должен составить резюме.

РЕЗЮМЕ	
фото	ФИО
	Дата рождения: дд.мм.гг.
	Адрес:
	Тел. моб.: 8 (918) 00 00 000
	E-mail:
Цель обращения:	
Образование:	
Дополнительное образование:	
Опыт работы:	
Навыки:	Технические навыки: Коммуникативные навыки:
Личные качества:	Положительные качества: Отрицательные качества:
Увлечения / хобби:	
Рекомендации:	

Пример решения кейса

Кейс № 1: «Стили управления и типы способностей сотрудников».

С точки зрения управления персоналом, самый лучший подход к менеджменту – это ситуационное управление. Существует 4 основных стиля менеджмента, которые необходимо адаптировать к способностям и возможностям подчиненных. Поэтому зачастую менеджер балансирует между директивным стилем – цель которого – строгое следование инструкциям и контроль и поддерживающим стилем, направленным на поощрение и повышение мотивации подчиненных. Если стиль менеджмента не соответствует способностям сотрудников, возникает опасность недопонимания, недоверия и снижения производительности труда.

Описание ситуации: Шеф крупной компании просит Виктора написать специальный отчет, который ранее Виктор никогда не писал. Виктор – очень способный работник, которому обычно не нужны ни инструкции, ни поддержка. У него есть все навыки, необходимые для выполнения этой работы. Однако, когда шеф поручает Виктору написать отчет, он выражает сомнение в том, что сможет это сделать, потому что никогда не писал подобных отчетов раньше. Как поступить шефу? Какой стиль управления применить?

Постановка задачи: Какой стиль управления выбрать?»

Варианты решения:

Авторитарический стиль – вы скажете Виктору, что написать отчет – это его работа. Вы ознакомите его с требованиями к отчету и будете тщательно контролировать его работу, чтобы отчет был написан как следует и вовремя.

Консультирование – вы объясните Виктору, что это может стать для него хорошим развивающим опытом. Вы выдвинете несколько предложений о том, как можно выполнить эту работу, и будете время от времени проверять, как идет работа.

Участие – вы выразите полную уверенность в том, что Виктор в состоянии справиться с этой работой. Вы обсудите вместе с ним стратегии ее выполнения и будете иногда отслеживать, как у Виктора идут дела, чтобы вовремя заметить появление каких-то трудностей.

Невмешательство – вы опишете Виктору задачу и позволите ему самостоятельно найти лучшие способы ее выполнения. Вы скажете Николаю, что совершенно уверены в его успехе, и спросите, нужно ли ему что-нибудь от вас. Если нет, то вы предоставите ему полную свободу действий.

Правильное решение:

В этом случае лучшим стилем менеджмента, будет стиль невмешательства. Виктор – хороший работник у него есть все способности для выполнения этой работы. Ему не хватает уверенности в себе, но только потому, что он столкнулся с подобной задачей впервые. Это не хронический кризис уверенности в себе, а всего лишь единичный случай. Хороший менеджер укрепит уверенность Виктора, показав ему, что знает, что у Виктора достаточно способностей.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к экзамену.

1. Цели и задачи системы управления персоналом
2. Функции менеджмента персонала
3. Методы управления персоналом
4. Стратегическое управление персоналом. Виды стратегий организации
5. Персонал-маркетинг
6. Компетенция персонала
7. Лидерство. Развитие лидерства
8. Стили управления и типы способностей сотрудников
9. Резюме и автобиография: правила изложения информации
10. Этапы отбора и найма персонала
11. Жесткие и мягкие навыки в отборе персонала
12. Собеседование. Подготовка и проведение
13. Виды вопросов на собеседовании. Запрещенные вопросы
14. Основные ошибки интервьюера
15. Деловая оценка персонала. Методы оценки
16. Социограмма – как метод оценки персонала
17. Адаптация персонала. Психологические аспекты
18. Этапы адаптации нового сотрудника
19. Обучение персонала. Методы обучения
20. Принципы эффективного делегирования полномочий
21. Карьера. Цели и виды карьеры. Этапы карьеры.
22. Высвобождение персонала. Виды увольнений

23. Групповое поведение. Общие аспекты деятельности рабочих групп
24. Типы групповой культуры: гомогенная группа
25. Типы групповой культуры: институализированная группа
26. Типы групповой культуры: автократическая группа
27. Типы групповой культуры: интенциональная группа
28. Этапы создания эффективной команды
29. Поведение личности в группе. Распределение ролей
30. Мотивация персонала. Уравнения производительности труда работника
31. Основные мотиваторы по теории Дж. Хекмена и Ф. Герцберга
32. Материальная и нематериальная мотивация
33. Системы оплаты труда персонала
34. Стимулы и льготы в системе оплаты труда
35. Этика деловых отношений в коллективе
36. Критика. Правила восприятия критики
37. Конфликт. Признаки, виды и функции конфликтов
38. Стили управления конфликтами
39. Переговоры. Этапы проведения переговоров в конфликтной ситуации
40. Стресс-менеджмент в организации
41. Системы управления временем в организации
42. Управление проблемными сотрудниками
43. Процесс коммуникации и коммуникационные барьеры
44. Стили, типы и правила эффективной коммуникации
45. Персонал и изменения. Заблуждения и сопротивления изменениям
46. Соционика и менеджмент персонала
47. Особенности формирования трудового коллектива гостиничного предприятия
48. Развитие персонала в гостинице
49. Текучесть кадров в гостинице: причины, последствия
50. Требования к менеджеру гостиничного предприятия

Форма экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Дисциплина «Управление персоналом в гостиничных комплексах»

БИЛЕТ № 1

1. Поведение личности в группе. Распределение ролей.
2. Управление проблемными сотрудниками.

Зав. кафедрой

М.Ю. Беликов

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «*отлично*» ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «*хорошо*» ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2017. – 288 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454057>.
2. Десслер Г. Управление персоналом: учебник. – М.: Лаборатория знаний, 2015. – 802 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/84198>.
3. Иванова-Швец Л.Н., Дмитриев А.В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 111 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90750>.
4. Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие. – СПб., 2013. – 208 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90659>.
5. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>.
6. Тебекин А.В. Управление персоналом учебник. – М.: КноРус, 2014. – 624 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53708>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

Учебники из ЭБС «Лань»:

1. Авдеев В.В. Управление персоналом: технология формирования команды [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 544 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69110>.
2. Дейнека А.В. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Дашков и К, 2010. – 292 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/966>.
3. Десслер Г. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Лаборатория знаний, 2015. – 802 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/84198>.
4. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. – М.: КноРус, 2014. – 360 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53574>.
5. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Макринова, А.Г. Васильев, А.С. Васильева. – СПб., 2013. – 208 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90659>.
6. Тебекин А.В. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебник. – М.: КноРус, 2014. – 624 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53708>.
7. Уваров В.В. Управление персоналом в международном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: МГИМО, 2013. – 220 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/65871>.

8. Управление персоналом. Теория и практика. Компетентностный подход в управлении персоналом [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Проспект, 2014. – 72 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/54843>.

9. Управление персоналом. Теория и практика. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие – М.: Проспект, 2015. – 64 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/54893>.

10. Управление персоналом. Теория и практика. Оценка и отбор персонала при найме и аттестации, высвобождение персонала [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Проспект, 2013. – 80 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/54868>.

11. Управление персоналом. Теория и практика. Управление конфликтами и стрессами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Проспект, 2013. – 88 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/54889>.

12. Фёдорова Н.В. Минченкова О.Ю. Управление персоналом учебник. – М.: КноРус, 2013. – 432 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53572>.

Учебники из ЭБС «Юрайт»:

1. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Научная школа: Государственный университет управления, 2017. – 370 с. / Гриф УМО ВО.

2. Литвинюк А.А. Управление персоналом. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата – М.: Научная школа: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, 2017. – 498 с. / Гриф УМО ВО.

3. Лобанова Т.Н. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Научная школа: Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», 2017. – 482 с.

5.2 Дополнительная литература:

1. Барсегян П.П. Мотивация персонала в условиях неопределенности. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 137 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141242>.

2. Бобинкин С.А., Филинова Н.В., Акатова Н.С. Психологические основы управления персоналом: учебное пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 172 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=460208>.

3. Гаврилов В.О. Инновации в сфере управления персоналом – М.: Лаборатория книги, 2010. – 140 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87821>.

4. Ершова Н.А., Сергеева Н.В. Современные технологии системы управления персоналом в бизнес-структурах: монография. – М.: МИРБИС, 2014. – 312 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445847>.

5. Иваничев С.Н. Мотивация и вознаграждающее управление и их влияние на отношения в организации. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141237>.

6. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации: учеб. пособие. – М.: КноРус, 2014. – 360 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53574>.

7. Маслов В.И. Стратегическое управление персоналом в условиях глобализации: учебное пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 156 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456086>.

8. Маслов В.И. Эффективное управление современными сотрудниками: учебное пособие. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 133 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455583>.

9. Незоренко Т.К. Управление адаптацией персонала на предприятии. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 97 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88739](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88739).

10. Николаев П.П. Стимулирование персонала в современной организации. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 85 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89723](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89723).

11. Одегов Ю.Г., Руденко Г.Г. Управление персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Научная школа: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова., 2017. – 320 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/1EB0E319.

12. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 01.07.2017) [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://tkodeksrf.ru>.

13. Управление персоналом: учебник / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 561 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118464>.

14. Шапиро С.А., Ананченкова П.И. Управление трудовой карьерой работников организации: учебное пособие. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 300 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469693>.

15. Стаут Л. Управление персоналом: настольная книга менеджера по кадрам. – М.: Добрая книга, 2007. – 534 с. (в библиотеке КубГУ 40 экз.)

5.3 Периодические издания:

1. *Кадровое дело* – практический журнал по работе с персоналом;
2. *HRMagazine* – журнал об управлении персоналом;
3. *Кадры предприятия* – журнал с профессиональными комментариями к законодательству; подробными консультациями по управлению персоналом;
4. *Проблемы теории и практики управления* – журнал освещает мировой опыт и тенденции в области управления, экономики, маркетинга;
5. *Управление персоналом* – ведущее издание в области управления. Цель журнала – улавливать новые тенденции в области персонал – технологий;
6. *Мотивация и оплата труда* – издание для специалистов в области мотивации персонала и вознаграждения, освещает основные подходы, методики, разработки, российский и зарубежный опыт решения проблем;
7. *Управление развитием персонала* – специализированное российское издание, посвященное различным аспектам профессионального развития и обучения персонала;
8. *Управление человеческим потенциалом* – журнал освещает основные подходы, новые тенденции и разработки, российский и зарубежный опыт решения вопросов, связанных с управлением человеческим ресурсом компании.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>.
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами – <http://www.podborkadrov.ru>.
3. Сообщество HR-менеджеров – <http://www.HR-portal.ru>.
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах – <http://www.hrc.ru>.
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу – <http://www.kadrovik-praktik.ru>.
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом – <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru – <http://www.hrm.ru>.
8. HR-Journal электронный журнал– <http://www.hr-journal.ru>.
9. Технология успеха – деловой интернет-журнал – <http://www.pplplus.ru>.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;

2. Работа с конспектами лекций;

3. Самостоятельное изучение материала;

4. Изучение специальной литературы;

5. Подготовка к экзамену.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу;

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 7 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1.	Персонал предприятия как объект управления	1. Обеспечение туристского сектора экономики Краснодарского края квалифицированными кадрами. 2. Особенности управления и организационной структуры гостиничных предприятий Краснодарского края. 3. Особенности управления персоналом в гостинице	У
2.	Технология отбора персонала	1. Текучесть кадров в гостиницах Краснодарского края. 2. Квалификационные (профессиональные) стандарты в индустрии туризма и гостеприимства. 3. Должностные обязанности сотрудников гостиницы. 4. Компетенция персонала в гостиницах Краснодарского края.	ПР, К
3.	Адаптации и деловая оценка персонала	1. Критерии оценки сотрудников гостиницы. 2. Проблемы адаптации сотрудников.	ПР
4.	Управление развитием персонала гостиницы	1. Продвижение персонала в гостиницах Краснодарского края 2. Влияние сезонности на использование персонала в туризме и гостеприимстве Краснодарского края	ПР
5.	Система мотивации и стимулирования персонала	1. Традиционные и нетрадиционные системы компенсации в туризме и гостеприимстве 2. Особенности методов мотивации персонала в туризме и гостеприимстве.	К
6.	Управление поведением персонала	1. Управления конфликтами в гостиничном бизнесе 2. Стресс-менеджмент в туризме и гостеприимстве	ПР
7.	Создание эффективной команды	1. Развитие лидерства. 2. Этика деловых отношений в туризме и гостеприимстве.	У
8	Управление изменениями в организации	1. Оценка эффективности управления персоналом. 2. Необходимость изменений.	У
Примечание: У – устный опрос, ПР – практическая работа, К – решение кейсов			

Методика проведения семинарских занятий

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность студента на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от студента ответственного отношения.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план семинарских занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.

Методические рекомендации по проведению и оценке устного опроса

Студент получает контрольные задания к устному опросу по заданной теме за 1 неделю до лекционного/семинарского занятия. На лекции/семинаре студент должен ответить на вопросы по предложенному преподавателем материалу:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;
- оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по выполнению практических работ

Практические задания выполняются после изучения соответствующих разделов и тем учебной дисциплины. Работы выполняются по группам. Так как учебная дисциплина имеет прикладной характер, то выполнение студентами практических работ позволяет им понять, где и когда изучаемые теоретические положения, и практические умения могут быть использованы в будущей практической деятельности.

Методические рекомендации по каждой практической работе имеют теоретическую часть, с необходимыми для выполнения работы пояснениями и алгоритм выполнения. При выполнении практических работ необходимым является наличие умения анализировать, сравнивать, обобщать, делать выводы. Решение задачи должно быть аргументированным, ответы на задания представлены полно.

После проверки практической работы студентам получают оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если в практической работе, материал изложен логично, без существенных ошибок, показано умение работать с предоставленным материалом;
- оценка «не зачтено» выставляется, если материал изложен не логично, с существенными ошибками, обнаружено незнание большей, или наиболее важной части материала практической работы.

Методические рекомендации по решению кейса

Анализ кейсов представляет собой процесс решения значительного числа частных задач, что предполагает постоянное присутствие в этом процессе генерации идей. Решение кейсов рекомендуется проводить в 5 этапов:

Первый этап – знакомство с ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов (последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

После обсуждения ситуации, предложенной в кейсе, студенты проявляющие наибольшую активность в обсуждении и давшие правильный ответ, получают оценку «зачтено».

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Таблица 9 – Материально-техническая база кафедры для освоения дисциплины

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели

2	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Таблица 10 – Материально-техническое обеспечение аудиторного фонда кафедры (пример)*

Наименование / номер / адрес аудитории	Оснащение аудитории	Программное обеспечение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 52 шт.; доска учебная. Компьютеризированная система для отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И201	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 21 стол, 42 стула; доска учебная; проектор ViewSonic PJ562; Smart Board комплекс мультимедийный интерактивный демонстрационный; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола; 3 стула; 2 компьютера Lenovo Think Centre M53 Tiny в комплекте ноутбук Lenovo B570i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 H	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

*согласно справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования кафедры международного туризма и менеджмента, по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» направленность (профиль) «Технология и организация гостиничных услуг», 2018 г.