

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
качеству образования   
проректор



подпись

«31» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.13 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостинично-ресторанная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Заочная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2024

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Программу составил:

Д.В. Жаворонков, доцент кафедры  
международного туризма и менеджмента, канд. социол. наук

  
\_\_\_\_\_

подпись

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента, протокол № 12 от 06.05.2024 г.  
Заведующий кафедрой (разработчика) М.Ю. Беликов

  
\_\_\_\_\_

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса, протокол № 6 от 15.05.2024 г.  
Председатель УМК ИГГТиС А.А. Филобок

  
\_\_\_\_\_

подпись

Рецензенты:

1. Студеникина Е. С., канд. соц. наук, доцент кафедры социологии Кубанского государственного университета.

2. Кочергин А.А., заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.

## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

**1.1 Цель дисциплины** – дать студентам знания в области управления персоналом и практические навыки управления персоналом в организациях гостинично-ресторанной индустрии.

**1.2 Задачи дисциплины** – познакомить студентов с новейшими исследованиями и теориями в области управления персоналом; научить студентов методам групповой работы; освоить основные принципы мотивирования, заложить основы лидерского поведения.

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе. Вид промежуточной аттестации: зачет и экзамен.

Изучение дисциплины «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности» базируется на изучении дисциплин «Психология», «Менеджмент в гостинично-ресторанной деятельности» и «Организация деятельности гостиничных предприятий». Данная дисциплина является предшествующей дисциплине «Организация труда и управления в гостинично-ресторанной деятельности».

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности»

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и/или общественного питания	
ИПК-1.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и/или общественного питания и организует их выполнение.	Знает: основные положения и принципы управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности; методы правильной постановки целей и задач персоналу организации. Умеет: использовать основы мотивации персонала в гостинично-ресторанной деятельности; правильно поставить цель и задачи различным подразделениям. Владеет: навыками корректирования целей и задач персоналу; нормативной базой и методами поддержания дисциплины персонала в гостинично-ресторанной деятельности.
ИПК-1.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов организации сферы гостеприимства и/или общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	Знает – виды планирования и методы оценки потребностей в персонале; основы планирования карьеры в гостинично-ресторанной деятельности; Умеет: осуществлять оценку и планирование потребностей в персонале; провести формирование сплоченных коллективов в гостинично-ресторанной деятельности; Владеет навыками количественной и качественной оценки потребностей в персонале различных подразделений; навыками текущего и перспективного планирования потребностей подразделений в человеческих ресурсах; навыками отбора, найма и адаптации персонала
ИПК-1.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и/или общественного питания	Знает: - методы формирования и функционирования регламентов и стандартов в деятельности персонала организации гостинично-ресторанной сферы; - особенности поддержания и особенности организации управления персоналом в гостинично-ресторанном деле; Умеет: формировать систему управления персоналом; рассмотреть основы проектирования потребности в персонале и управления карьерой; Владеет навыками: управления карьерой работников, регламентов и стандартов в деятельности сотрудников организации сферы гостеприимства; - мотивации персонала в гостинично-ресторанной деятельности;

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 7 зач. ед. (252 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения заочная		
		Установочная сессия (часы)	Зимняя сессия (часы)	Летняя сессия (часы)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>18,5</b>	<b>6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
занятия лекционного типа	8	2	2	4
практические занятия	10	4	4	2
<b>Иная контактная работа:</b>	<b>0,5</b>	<b>-</b>	<b>0,2</b>	<b>0,3</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,5	-	0,2	0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>221</b>	<b>66</b>	<b>62</b>	<b>93</b>
<i>Практические работы (подготовка)</i>	41	-	21	20
<i>Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям)</i>	100	66	20	14
Подготовка к текущему контролю	80	-	21	59
<b>Контроль:</b>	<b>12,5</b>	<b>-</b>	<b>3,8</b>	<b>8,7</b>
Подготовка к зачету, экзамену	12,5	-	3,8	8,7
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>252</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>108</b>
час.				
в том числе контактная работа	<b>18,5</b>	<b>6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>
зач. ед	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам

Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	Персонал как объект управления. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии	30	1	1	28
2	Отбор и найм персонала	30	1	1	28
3	Адаптация и оценка персонала	30	1	1	28
4	Развитие и продвижение персонала	30	1	1	28
5	Теории мотивации	30	1	1	28
6	Методы мотивирования персонала	29	1	1	27
7	Создание команды. Эффективные коммуникации	30	1	2	27
8	Лидерство	30	1	2	27
<i>Итого по дисциплине:</i>		<b>239</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>221</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-			
Промежуточная аттестация (ИКР)		<b>0,5</b>			
Контроль		<b>12,5</b>			
Общая трудоемкость по дисциплине		<b>252</b>			

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Форма текущего контроля
Персонал как объект управления. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии	Персонал как объект управления. Цели и функции системы управления персоналом. Методы управления персоналом. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии.	И
Отбор и найм персонала	Источники найма персонала. Методы отбора персонала. Этапы отбора и найма. Собеседование.	И
Адаптация и оценка персонала	Сущность адаптации. Этапы адаптации. Методы адаптации. Назначение и задачи оценки персонала. Методы оценки	Л
Развитие и продвижение персонала	Обучение персонала. Виды карьеры. Этапы карьеры. Планирование карьеры. Кадровый резерв. Высвобождение персонала. Виды и способы увольнений	И
Теории мотивации	Понятие и сущность мотивации. Мотивационный процесс. Теории мотивации Маслоу, Альдерфера, Маклелланда и Герцберга.	И
Методы мотивирования персонала	Методы материального стимулирования персонала. Системы и виды оплаты труда. Методы нематериального мотивирования. Специфические методы мотивирования персонала туристских и гостиничных предприятий	И
Создание команды. Эффективные коммуникации	Характерные черты коллектива. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара. Коммуникационные связи и сети. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	И
Лидерство	Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Харизматическое лидерство.	И
Примечание: И – информационная лекция, Л- лекция-дискуссия		

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
Персонал как объект управления. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии	Персонал как объект управления. Цели и функции системы управления персоналом. Методы управления персоналом. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии.	У
Отбор и найм персонала	Источники найма персонала. Методы отбора персонала. Этапы отбора и найма. Собеседование.	У, С, П
Адаптация и оценка персонала	Сущность адаптации. Этапы адаптации. Методы адаптации. Назначение и задачи оценки персонала. Методы оценки	У, П
Развитие и продвижение персонала	Обучение персонала. Виды карьеры. Этапы карьеры. Планирование карьеры. Кадровый резерв. Высвобождение персонала. Виды и способы увольнений	У
Теории мотивации	Понятие и сущность мотивации. Мотивационный процесс. Теории мотивации Маслоу, Альдерфера, Маклелланда и Герцберга.	У

Методы мотивирования персонала	Методы материального стимулирования персонала. Системы и виды оплаты труда. Методы нематериального мотивирования. Специфические методы мотивирования персонала туристских и гостиничных предприятий	У, С
Создание команды. Эффективные коммуникации	Характерные черты коллектива. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара. Коммуникационные связи и сети. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	У
Лидерство	Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Харизматическое лидерство.	У, П
Примечание: С- семинар-дискуссия, У-устный опрос, П - практическая работа		

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

### 2.3.3 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 гостинично-ресторанной деятельности»

Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
Подготовка к устному опросу	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.
Подготовка к информационной лекции	
Подготовка к семинару-дискуссии	
Подготовка к лекции-дискуссии	

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 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, применяемые при освоении дисциплины

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные и методические материалы

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности». Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме информационного сообщения по проблемным вопросам, устного опроса, выступления на семинаре-дискуссии и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету и экзамену.

#### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

Код и наименование индикатора (в соотв. с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ИПК-1.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и/или общественного питания и организует их выполнение.	Знает: основные положения и принципы управления персоналом в гостинично-ресторанной деятельности; методы правильной постановки целей и задач персоналу организации. Умеет: использовать основы мотивации персонала в гостинично-ресторанной деятельности; правильно поставить цель и задачи различным подразделениям. Владеет: навыками корректирования целей и задач персоналу; нормативной базой и методами поддержания дисциплины персонала в гостинице и ресторане	Опрос Практическая работа	Вопросы на зачете
ИПК-1.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов организации сферы гостеприимства и/или общественного питания в материальных ресурсах и персонале	Знает – виды планирования и методы оценки потребностей в персонале; основы планирования карьеры в гостинично-ресторанной деятельности; Умеет: осуществлять оценку и планирование потребностей в персонале; провести формирование сплоченных коллективов в гостинично-ресторанной деятельности; Владеет навыками количественной и качественной оценки потребностей в персонале различных подразделений; навыками текущего и перспективного планирования потребностей подразделений в человеческих ресурсах; навыками отбора, найма и адаптации персонала	Опрос Практическая работа	Вопросы на экзамене 1-14
ИПК-1.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы	Знает: - методы формирования и функционирования регламентов и стандартов в деятельности персонала организации гостинично-ресторанной сферы; - особенности поддержания и особенности организации контроля персонала в гостинично-ресторанном деле; Умеет: формировать систему управления персоналом; рассмотреть основы проектирования потребности в персонале и управления карьерой; Владеет навыками: - управления карьерой работников, - составления регламентов и стандартов в деятельности сотрудников организации сферы гостеприимства;	Опрос Практическая работа	Вопросы на экзамене 15-28

гостеприимства и/или общественного питания	- мотивации персонала в гостинично-ресторанной деятельности;		
--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	--	--

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

*Пример материала для устного опроса к занятиям семинарского типа:*

**Семинар № 1. Тема:** Содержательные теории мотивации

Основные вопросы для опроса:

1. Общая теория мотивации.
2. Внешняя и внутренняя мотивация.
3. Мотивационный процесс.
4. Теория Маслоу.
5. Теория Альдерфера.
6. Теория Маклеланда.
7. Теория Герцберга.
8. Опыт мотивации в гостиницах

*Пример материала тем для проведения семинаров-дискуссий.*

*Семинар-дискуссия. Разбор управленческого кейса*

**Тема: Проблемы третьей смены**

Вы – новый менеджер в отделе размещения отеля «Карасун». В отделе работа организована в три смены по скользящему графику. До Вашего прихода на эту должность отдел был загружен работой всего на треть, так как клиентов было немного. Это понятно – гостиница находится на окраине, реклама ее услуг была организована плохо. Служащие работали спустя рукава, во вторую и третью смены они могли поспать.

С приходом нового руководства была проведена эффективная рекламная кампания и количество клиентов гостиницы резко возросло. Служащие оказались заняты полностью, спать на работе они уже не могли. В коллективе возникло недовольство.

Гостиница находится на окраине города, посреди неосвещенного пустыря. Вчера поздно вечером к работнице Вашего отдела Ивановой, выходящей после второй смены из гостиницы, пристал какой-то пьяный. Ничего страшного не произошло, однако сегодня утром у Вас на столе появилось заявление Ивановой на имя генерального директора, в котором она просит перевести ее на односменную работу.

Вы понимаете, что это предлог, а на самом деле работники отдела недовольны увеличившейся нагрузкой во вторую и третью смены. Между собой служащие поговаривают о том, что если положение не изменится, они начнут продавать акции гостиницы, которыми владеют, банку «Суперкредит». Этот банк скупает и уже скупил 24,5% акций «Карасуна».

Ваша задача – до передачи заявления генеральному директору наложить содержательную резолюцию на заявление и отдельно подготовить список мероприятий, позволяющих решить проблемы отдела.

*Пример практической работы:*

**Практическая работа № 1. Расчет силы мотивации**

Рассчитать мотивационную силу на выполнение определенной работы по теории ожидания. Определить предполагаемую деятельность и рассчитать мотивационную силу на её выполнение. Вариантов затраченных усилий должно быть не менее 3; результатов 1-го уровня – не менее 3; результатов 2-го уровня – не менее 5.

Работа выполняется письменно, объем 3-5 печатных листов.



## Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации

### Вопросы для подготовки к зачету

1. Персонал как объект управления.
2. Цели управления персоналом
3. Функции системы управления персоналом.
4. Методы управления персоналом.
5. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии.
6. Власть и контроль - понятия и сущность.
7. Виды власти
8. Источники найма персонала.
9. Методы отбора персонала.
10. Этапы отбора и найма.
11. Собеседование.
12. Сущность адаптации.
13. Этапы адаптации.
14. Методы адаптации.
15. Назначение оценки персонала
16. Задачи оценки персонала
17. Методы оценки
18. Обучение персонала.
19. Виды карьеры.
20. Этапы карьеры.
21. Планирование карьеры.
22. Кадровый резерв.
23. Высвобождение персонала.
24. Виды и способы увольнений

Оценка	Критерии оценивания на зачете
Высокий и средний уровень (зачтено)	оценку «зачтено» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов или с несущественными пробелами; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком и среднем качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Минимальный уровень (незачтено)	оценку «незачтено» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

### Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие и сущность мотивации.
2. Внешняя и внутренняя мотивация.
3. Мотивационный процесс.
4. Теория мотивации Маслоу
5. Теория мотивации Альдерфера
6. Теория мотивации Маклелланда
7. Теория мотивации Герцберга
8. Теория ожидания.
9. Теория постановки целей.
10. Теория равенства.
11. Концепция соучаствующего управления.
12. Методы материального стимулирования персонала.

13. Системы оплаты труда
14. Виды оплаты труда
15. Методы нематериального мотивирования.
16. Специфические методы мотивирования персонала туристских и гостиничных предприятий
17. Понятие и виды коллективов
18. Характерные черты коллектива.
19. Социальные группы.
20. Сплоченность и конформизм.
21. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.
22. Коммуникационные связи и сети.
23. Практические проблемы коммуникации.
24. Способы активизации коммуникаций.
25. Понятие и природа лидерства.
26. Теория лидерских качеств.
27. Лидер и менеджер.
28. Харизматическое лидерство.

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

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 (модулю) 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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

### **5.1 Учебная литература:**

Основная литература

1. Басенко В.П. Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: учеб. пособ. / В.П. Басенко, Б.М. Жуков, А.А. Романов. – М.: «Дашков и К°», 2016. - 381 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255>
2. Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. - 656 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836393>
3. Красовский Ю.Д. Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: учебник – М.: Юнити-Дана, 2015. - 487 с.: [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116632>

Дополнительная литература:

1. Жаворонков Д.В. Организационное поведение: учеб. пособ. – Краснодар: КубГУ, 2015.
2. Джордж Дж. М. Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: Основы управления: учеб. пособ. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 460 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114431>
3. Згонник Л.В. Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности: учебник. – М.: «Дашков и К°», 2017. - 232 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454156>
4. Мескон М. Основы менеджмента [Текст]: / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; - М.: ИД Вильямс, 2008. - 665 с. – 97 экз. в библиотеке КубГУ.
5. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления. М., 2016
6. Якокка Л. Карьера менеджера. М., 2010

### **5.2 Периодическая литература**

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. Вестник Национальной академии туризма
4. Проблемы теории и практики управления
5. Современные проблемы сервиса и туризма
6. Экономика и управление

### 5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

#### Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
12. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
13. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
14. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

#### Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### Ресурсы свободного доступа:

1. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
2. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
8. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
9. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
10. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
11. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
12. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
13. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety)

#### Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>

2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru/>;
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

## **6. 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 отсутствие.

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. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к семинарским занятиям;
8. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью сформировать способность анализировать и систематизировать данные при описании, изучении поведения.

*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 «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.

#### ***Перечень вопросов для самостоятельного изучения***

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1.	Персонал как объект управления. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии	Персонал как объект управления. Цели и функции системы управления персоналом. Методы управления персоналом. Специфика персонала гостинично-ресторанной индустрии.	У, С
2.	Отбор и найм персонала	Источники найма персонала. Методы отбора персонала. Этапы отбора и найма. Собеседование.	У, С
3.	Адаптация и оценка персонала	Сущность адаптации. Этапы адаптации. Методы адаптации. Назначение и задачи оценки персонала. Методы оценки	У, С
4.	Развитие и продвижение персонала	Обучение персонала. Виды карьеры. Этапы карьеры. Планирование карьеры. Кадровый резерв. Высвобождение персонала. Виды и способы увольнений	У
5.	Теории мотивации	Понятие и сущность мотивации. Мотивационный процесс. Теории мотивации Маслоу, Альдерфера, Маклелланда и Герцберга.	У, С
6.	Методы мотивирования персонала	Методы материального стимулирования персонала. Системы и виды оплаты труда. Методы нематериального мотивирования. Специфические методы мотивирования персонала туристских и гостиничных предприятий	У
7.	Создание команды. Эффективные коммуникации	Характерные черты коллектива. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара. Коммуникационные связи и сети. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	У

8	Лидерство	Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Харизматическое лидерство.	У
У – устный опрос, С – семинар-дискуссия			

### **Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.**

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

### **Методические рекомендации по проведению устного опроса.**

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала пишут реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– 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; неумение работать с учебным материалом.

### **Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по

теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стил ь проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания практической работы:**

Практическая работа является письменной самостоятельной работой студента по заданной теме и служит для усиления интереса студента к дисциплине, проявлению его способностей. Работа выполняется по определенному плану. При написании работы студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при написании работы может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После сдачи и проверки работы студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с литературой, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание задания; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части задания; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; неумение работать с литературой.

#### **Методические рекомендации для подготовки к зачету**

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

*Критерии оценки ответа студента на зачете.*



Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 15 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

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

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

### **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, документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации нормативными, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

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 20 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 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 семинаров и лекций по неуважительным причинам.

## 7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
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
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
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

### Материально-техническое обеспечение дисциплины\*

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
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; Система компьютеризированная 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. И205	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 48 стульев; доска учебная; видеопроектор Optoma; экран; преподавательская трибуна; 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.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, 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.

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостинично-ресторанная деятельность», 2024 г.