

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Персонал-технологии в гостиничном деле

Направление подготовки: 43.04.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Международный гостиничный бизнес

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Зиновьева А.А. (кафедра сервиса и туризма, Институт управления, экономики и финансов), AAZinoveva@kfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|------------------|---|
| ОПК-5 | Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений |
| УК-1 | Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий |
| УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели |
| УК-5 | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия |

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные персонал-технологии работы гостиничного предприятия;
- психологические закономерности функционирования и развития персонала гостиничного предприятия.

Должен уметь:

- давать психологическую характеристику сотрудникам гостиничного предприятия;
- видеть психологические последствия использования персонал-технологий в работе с участниками гостиничного бизнеса;
- применять на практике персонал-технологии;
- вырабатывать рекомендации по оптимизации деятельности трудового коллектива гостиничного предприятия.

Должен владеть:

- терминологическим аппаратом, необходимым для понимания и использования персонал-технологий в работе гостиничного предприятия;
- способностью формулировать и обосновывать собственную позицию по отдельным персонал-технологиям в гостиничном бизнесе;
- способностью организовать совместную деятельность и межличностное взаимодействие субъектов гостиничного бизнеса;
- навыками публичного выступления и ведения дискуссии.

Должен демонстрировать способность и готовность:

применять персонал-технологии в международном гостиничном бизнесе

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.08 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.04.03 "Гостиничное дело (Международный гостиничный бизнес)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 40 часа(ов), в том числе лекции - 10 часа(ов), практические занятия - 30 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 104 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

| N | Разделы дисциплины / модуля | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Самостоятельная работа |
|-----|---|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 1. | Тема 1. Тема 1. Основные принципы построения системы поиска и отбора кадров | 3 | 1 | 3 | 0 | 11 |
| 2. | Тема 2. Тема 2. Методы отбора персонала | 3 | 1 | 3 | 0 | 11 |
| 3. | Тема 3. Тема 3. Система оценки кандидатов и процедура принятия решения о приеме на работу | 3 | 1 | 3 | 0 | 10 |
| 4. | Тема 4. Тема 4. Основные критерии отбора и оценки руководителей и персонала | 3 | 1 | 3 | 0 | 10 |
| 5. | Тема 5. Тема 5. Эффективность процесса поиска и отбора кадров | 3 | 1 | 3 | 0 | 10 |
| 6. | Тема 6. Тема 6. Показатели успешности процесса адаптации | 3 | 1 | 3 | 0 | 10 |
| 7. | Тема 7. Тема 7. Методы оценки эффективности работы персонала | 3 | 1 | 3 | 0 | 11 |
| 8. | Тема 8. Тема 8. Методы обучения персонала | 3 | 1 | 3 | 0 | 11 |
| 9. | Тема 9. Тема 9. Методы и пути повышения трудовой мотивации персонала | 3 | 1 | 3 | 0 | 10 |
| 10. | Тема 10. Тема 10. Совершенствование стимулирования труда персонала отеля | 3 | 1 | 3 | 0 | 10 |
| | Итого | | 10 | 30 | 0 | 104 |

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Тема 1. Основные принципы построения системы поиска и отбора кадров

Основные этапы построения системы поиска и отбора персонала, их цели, задачи, специфика. Разработка необходимых документов для набора персонала: описание рабочих мест, требований к должностям, подготовка должностных инструкций, выбор методов отбора, критериев оценки кандидатов, разработка профессиограмм, и т.д.

Тема 2. Тема 2. Методы отбора персонала

Методы отбора персонала. Личностные опросники. Тесты общих способностей. Имитационные тесты. Групповые методы отбора. Методы проверки информации, предоставленной кандидатом. Проведение интервью с персоналом и оценка результатов.

Тема 3. Тема 3. Система оценки кандидатов и процедура принятия решения о приеме на работу

Значение оценки персонала в кадровом менеджменте. Аттестация как метод периодической оценки персонала организации. Определение целей аттестации персонала. Выбор методов оценки. Подготовка необходимых для оценки документов. Оценка потенциала. Оценка индивидуального вклада. Аттестационное собеседование. Принятие решения. Действия руководителя в случае неудовлетворительного результата аттестации работника. Формирование кадрового резерва. Выбор принципов формирования и источников кадрового резерва. План работы с резервом. Развитие персонала как объективная необходимость успешного развития современной экономики. Виды профессионального обучения персонала. Определение потребности в обучении. Выбор методов и форм обучения.

Тема 4. Тема 4. Основные критерии отбора и оценки руководителей и персонала

Деловая карьера и служебно-профессиональное продвижение персонала. Разработка карьерограмм и квалификационных характеристик персонала. Разработка путей и схем карьерного и служебно-профессионального продвижения работников организации. Организационно-кадровый аудит как оценка соответствия структурного и кадрового потенциала организации её целям и стратегии развития.

Тема 5. Тема 5. Эффективность процесса поиска и отбора кадров

Выбор каналов поиска персонала и источников набора. Анализ эффективности различных каналов поиска и источников набора персонала, методов отбора претендентов на должность. Цель, задачи, формы профориентационной работы. Составление плана профориентационной работы с персоналом отеля.

Тема 6. Тема 6. Показатели успешности процесса адаптации

Цели, виды, этапы адаптации персонала в организации. Разработка общей и специализированной программы адаптации персонала. Информационное и организационное обеспечение профориентации и адаптации персонала.

Тема 7. Тема 7. Методы оценки эффективности работы персонала

Установление стандартов и нормативов оценки эффективности работы персонала. Оценка эффективности работы персонала на основании письменных характеристик. Шкалы оценки эффективности работы персонала. Методы ранжирования. Прямое ранжирование. Чередующееся ранжирование. Парные сравнения. Заданное распределение. Оценка рабочего поведения. Управление по целям как метод оценки работы персонала. Сравнительная характеристика разных методов оценки персонала. Ошибки оценивания и их преодоление.

Тема 8. Тема 8. Методы обучения персонала

Традиционные методы обучения. Активные методы обучения. Методы профессионального обучения. Размер учебной и группы и выбор методов обучения. Выбор и подготовка преподавателей. Проведение комплекса подготовительных мероприятий. Психологический климат во время проведения учебы. Условия проведения обучения.

Тема 9. Тема 9. Методы и пути повышения трудовой мотивации персонала

Понятие мотивации и стимулирования персонала. Мотивационные принципы организации труда. Виды, направления, формы мотивации труда. Особенности мотивации и стимулирования труда различных категорий персонала. Роль заработной платы и социального пакета в привлечении и сохранении персонала гостиничного предприятия. Разработка системы мотивации в гостинице. Меры дисциплинарного воздействия и трудовая мотивация.

Тема 10. Тема 10. Совершенствование стимулирования труда персонала отеля

Разработка системы стимулирования в гостинице. Оценка эффективности и совершенствования системы стимулирования труда. Оценка эффективности управления организационной и корпоративной культурами гостиничного предприятия. Пути и методы оказания влияния на трудовую этику и мораль персонала гостиницы.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

<http://test.msk.ru> - Тесты и психологические консультации, научно-популярные материалы по психологии

<http://www.psitest.ru> - Популярные психологические тесты

<http://sbiblio.com/biblio> - Библиотека учебной и научной литературы

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в дискуссиях. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При написании рефератов в материале следует выделить небольшое количество (не более 3) заинтересовавших проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться чёткого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов.

В тестовых заданиях в каждом вопросе - 4 варианта ответа, из них правильный только один. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный.

Письменной домашней работе ♦ 2 из предложенных вариантов ответов выбирается только один, который является наиболее верным, точным и полным ответом на вопрос. Обводится выбранный вариант ответа.

При подготовке к зачету необходимо опираться на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах в течение семестра. В ходе зачета необходимо ответить на два вопроса.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.04.03 "Гостиничное дело" и магистерской программе "Международный гостиничный бизнес".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.О.08 Персонал-технологии в гостиничном деле

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.04.03 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Международный гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Основная литература:

1. Технологии обучения и развития персонала в организации: Учебник / Под ред. М.В. Полевой. ? М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. ? 256 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=792722>
2. Управление персоналом. Технологии / Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 192 с.: ISBN 5-238-00842-2 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872319>
3. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала: Учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова [и др.] ; под ред. О.К. Миневой. ? М. : ИНФРА-М, 2017. ? 160 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? www.dx.doi.org/10.12737/18830. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=780502>

Дополнительная литература:

1. Арсеньев, Ю.Н. Управление персоналом. Технологии [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 061100 'Менеджмент организации' и 061220 'Управление персоналом' / Ю. Н. Арсеньев, И. С. Шелобаев, Т. Ю. Давыдова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 193 с. - ISBN 5-238-00842-2 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389587>
2. Панасенко, Е.В. Логистика: персонал, технологии, практика [Электронный ресурс] / Е.В. Панасенко. - М.: Инфра-Инженерия, 2011. - 224 с. - ISBN 978-5-9729-0034-3 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=520058>

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.О.08 Персонал-технологии в гостиничном деле*

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.04.03 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Международный гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)
Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010
Браузер Mozilla Firefox
Браузер Google Chrome
Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC
Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань" , доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.