

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе

С.Н. Туманов



2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Управление персоналом предприятий сервиса»

по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических
комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – заочная

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины ..	4
5. Объем дисциплины	4
6. Структура учебной дисциплины.....	6
7. Содержание дисциплины.....	9
8. Методические указания обучающимся	28
9. Фонд оценочных средств.....	34
10. Перечень основной и дополнительной литературы	37
11. Информационное и программное обеспечение	42
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	42

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, изучающих дисциплину «Управление персоналом предприятий сервиса».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169;

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 19 декабря 2013 г. № 1367;

- Основной профессиональной образовательной программой Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»;

- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным в 2016 г. (для обучающихся 2016 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление персоналом предприятий сервиса» является формирование системы теоретических знаний и практических навыков принятия управленческих решений по эффективной организации деятельности персонала предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

- формирование системного представления о методах работы с людьми и процедурах принятия эффективных кадровых решений, основах формирования коллектива, мотивации и стимулировании труда клиентоориентированного персонала;
- изучение методов отбора, подбора и оценки персонала, методов мотивации и стимулирования деятельности персонала при разработке инновационных проектов в сфере сервиса;
- приобретение навыков работы в коллективе и принятия управленческих решений по формированию команды.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление персоналом предприятий сервиса» относится к вариативной части (дисциплина по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- «Сервисная деятельность»;
- «Менеджмент в сервисе»;
- «Ресторанный сервис»;
- «Гостиничный сервис»;
- «Туристический сервис».

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- «Бизнес-план предприятий сервиса»;
- «Профессиональная этика и этикет»;
- При написании выпускных квалификационных работ.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: методы работы с людьми и процедуры принятия эффективных кадровых решений; Уметь: применять методы работы с людьми и процедуры принятия эффективных кадровых решений по формированию команды; Владеть: навыками работы в коллективе и принятия управленческих решений по формированию команды
2.	ОК-6	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Знать: роль и функции службы персонала в деятельности по подбору персонала (человеческих ресурсов) предприятий сервиса с учетом социальной политики государства, международного и российского права; Уметь: использовать общеправовые знания в управлении персоналом на предприятиях сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; Владеть: навыками формирования системы управления персоналом предприятия сервиса с

			учетом социальной политики государства, международного и российского права.
3.	ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать: научные основы формирования трудового коллектива, мотивации и стимулирования труда клиентоориентированного персонала;</p> <p>Уметь: определить оптимальные методы мотивации и стимулирования деятельности клиентоориентированного персонала в сфере сервиса;</p> <p>Владеть: методами формирования трудового коллектива и стимулирования деятельности клиентоориентированного персонала.</p>
4.	ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>Знать: требования к организации контактной зоны предприятия сервиса, основные кадровые документы и локальные нормативные акты, правила юридической техники и методики деятельности при разработке, прогнозировании и моделировании нормативных правовых актов централизованного и локального уровня, содержащих нормы трудового права; компетенцию органов государственной муниципальной власти, представителей работодателя в части разработки и издания актов о труде; условия регистрации, удостоверению правовых актов, иные процедурные аспекты нормотворчества в сфере труда.</p> <p>Уметь: грамотно, на высоком профессиональном уровне разрабатывать проекты правовых актов, осуществлять экспертную оценку их содержания, организовать труд исполнителей при разработке нормативных правовых актов в коллективе; инициировать нормотворческие работы с учетом потребностей общественной жизни и задач, стоящих перед конкретным работодателем.</p> <p>Владеть: практическими навыками подготовки, систематизации, анализа исходного материала, опытом участия в законопроектной и иной правотворческой работы на централизованном или локальном уровне регулирования труда; приемами юридической техники и необходимым уровнем правовой грамотности при создании проектов правовых актов, их принятии и введении в действие.</p>
5.	ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>Знать основные критерии оценки качества процесса сервиса;</p> <p>Уметь использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества процесса сервиса;</p> <p>Владеть навыками осуществления сплошного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов</p>

5. Объем дисциплины

Курс 3. Форма промежуточной аттестации – экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
4 / 144	14	6/2*	8/2*	121	-	9

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Управление персоналом предприятий сервиса» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
Раздел 1. Теоретические основы управления персоналом							
1.	Тема 1. Введение в дисциплину. Система управления персоналом	12	2	2	-	10	-
Раздел 2. Стратегия управления персоналом							

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Управление персоналом предприятий сервиса» для направления подготовки
 43.03.01 Сервис

2.	Тема 2. Корпоративная культура и персонал	12	2	-	2/2*	10	Теоретический опрос, практическое задание, работа в группах
3.	Тема 3. Организационные структуры и персонал	10	-	-	-	10	-
4.	Тема 4. Кадровая политика предприятия	12	2	2	-	10	-
Раздел 3. Управление составом персонала							
5.	Тема 5. Набор персонала	12	2	-	2	10	Теоретический опрос, анализ ситуаций
6.	Тема 6. Отбор персонала	10	-	-	-	10	-
7.	Тема 7. Оценка и аттестация персонала	10	-	-	-	10	-
Раздел 4. Управление развитием персонала							
8.	Тема 8. Развитие персонала	12	2	-	2	10	Теоретический опрос, доклады, практическое задание
9.	Тема 9. Деловая карьера и кадровый резерв	10	-	-	-	10	-
Раздел 5. Управление поведением персонала							
10.	Тема 10. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	12	2	2/2*	-	10	Лекция-беседа
11.	Тема 11. Руководство и лидерство в управлении персоналом	10	-	-	-	10	
12.	Тема 12. Управление конфликтом в	13	2	-	2	11	Теоретический опрос, доклады, практическое

	трудо- вом коллективе						задание, решение тестов анализ ситуаций
	Итого	144	14/4*	6 /2*	8/2*	121	Экзамен 9 ч.

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы управления персоналом

Тема 1. Введение в дисциплину. Система управления персоналом

Лекция (2 часа):

1. «Управление персоналом предприятий сервиса» как учебная дисциплина.
2. Персонал организации как объект управления. Тенденции внешней и внутренней среды, влияющие на управление персоналом
3. Система управления персоналом.

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
2. Выполните практические задания:
 - 1) Выберите пять принципов построения системы управления персоналом.
 - 2) Оцените полезность реализации каждого из принципов построения системы управления персоналом. Рассмотрите ее по отношению к величине прибыли, себестоимости, к качеству продукта.

Вопросы для самоконтроля:

1. Классифицируйте персонал предприятия.
2. Назовите основные функции управления персоналом в организации.
3. В чем преимущество системы управления персоналом?
4. Какие принципы построения системы управления персоналом Вам известны?
5. В чем заключается суть принципов, определяющих направления развития системы управления персоналом?
6. Назовите основные направления деятельности по управлению персоналом.
7. Какие способности руководителя обеспечивают его эффективную деятельность по управлению персоналом?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>
2. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=347768>.
3. Дресвянников В.А., Лосева О.В. Человекоориентированная структура интеллектуального капитала как основа развития социально-экономической системы // Менеджмент в России и за рубежом. 2011. № 6. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/ekonomicheskiiy-predprinimatelskiy-intellektualnyy-kapital-ponyatie-struktura-algoritm-upravleniya>
4. Кибанов А.Я. «Управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами»: сущность, сходства и различия понятий // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2013. № 8. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452853>
5. Кибанов А.Я. Ушакова М.В. Концепция стратегии управления персоналом организации // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2007. Выпуск 12 (38). URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=453234>
6. Оксинойд К. Э. Некоторые особенности подхода к управлению персоналом во Франции // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2001. Выпуск 1 (3). URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426994>

Раздел 2. Стратегия управления персоналом

Тема 2. Корпоративная культура и персонал

Практическое (семинарское) занятие (2/2* часа):

Интерактивная форма – работа в группах

1. Определение корпоративной культуры организации.
2. Содержание корпоративной культуры (субкультуры и контркультуры, три уровня корпоративной культуры).

3. Создание и поддержание корпоративной культуры.
4. Развитие и изменение корпоративной культуры.
5. Влияние культуры на организационную эффективность.
6. Миссия организации
7. Этапы стратегического планирования управления персоналом

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
2. Подберите из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

3. Подготовка докладов.
4. Подбор примеров миссий различных организаций.

Контрольные вопросы:

1. Что такое «корпоративная культура организации»?
2. Каково содержание корпоративной культуры (субкультуры и контркультуры, три уровня корпоративной культуры)?
3. Каковы этапы создания и поддержания корпоративной культуры?
4. Что предполагает развитие и изменение корпоративной культуры?
5. В чём заключается влияние корпоративной культуры на эффективность управления персоналом предприятия?
6. Что такое миссия организации?
7. Какова структура миссии? Как она связана с корпоративной культурой и системой управления персоналом?

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Аблязова Н.О. Управление социальным развитием организации: Учебник / Н.О. Аблязова, М.Г. Аверкин и др.; Под ред. А.П. Егоршина. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 416 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363721>
2. Арсеньев Ю. Н. Управление персоналом. Технологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, / Ю. Н. Арсеньев, И. С. Шелобаев, Т. Ю. Давыдова. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 193 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389587>
3. Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=357177>.
4. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=347768>.
5. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406091>.
6. Захаров Н.Л., Кузнецов А.Л. Управление социальным развитием организации: Учебник. 2-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2012. 263 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=325389>

Тема 3. Организационные структуры и персонал

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Подготовка по вопросам:
 - Понятие организационной структуры.
 - Плоские и многоуровневые структуры.
 - Бюрократические организационные структуры.
 - Адаптивные организационные структуры.
 - Организационные структуры XXI в.
2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
3. Подберите примеры организационных структур в гостинично-ресторанном сервисе и туризме.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что понимается под организационной структурой?
2. Каковы требования к организационной структуре?
3. Каковы ключевые понятия организационной структуры?
4. Каковы правила при передаче полномочий?
5. Каковы плюсы и минусы централизации и децентрализации?
6. В чём заключается диапазон контроля?
7. Что понимается под плоскими и многоуровневыми структурами?
8. Что понимается под бюрократическими организационными структурами?
9. Что понимается под адаптивными организационными структурами?
10. Каковы черты организационных структур XXI в. ?

Рекомендуемая литература

Основная

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Аликберов Р.Ш. Децентрализация системы управления и ее особенности. URL: <http://www.marketing.spb.ru/conf/index.htm>.
2. Арсеньев Ю. Н. Управление персоналом. Технологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, / Ю. Н. Арсеньев, И. С. Шелобаев, Т. Ю. Давыдова. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 193 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389587>
3. Антонов В.Г. Эволюция организационных структур // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru/press/management/index.shtml>.
4. Бабенко М.В. Структурные аспекты развития организации. URL: http://www.e-training.ru/development/eo_design.htm.
5. Владимирова И.Г. Компании будущего: организационный аспект // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru/press/management/1999-2/05.shtml>
6. Ефремов В.С. Стратегическое управление в контексте организационного развития // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru/press/management/index.shtml>.
7. Старобинский Э. Передача полномочий – один из важнейших принципов менеджмента // Управление персоналом. 2000. № 4. URL: <http://hrm.ru/peredacha-polnomochijj---odin-iz-vazhnejjshikh-principov-menedzhmenta>

Тема 4. Кадровая политика предприятия

Лекция (2 часа):

1. Основные направления деятельности современных кадровых служб.
2. Организационная структура службы персонала.
3. Организационно-штатная структура отдела развития персонала.

4. Типы кадровой политики.
5. Основные принципы кадрового планирования.

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Подготовка по вопросам:

- Типы кадровой политики.
- Этапы построения кадровой политики.
- Задачи, принципы и направления кадровой политики предприятия.
- Стратегия управления персоналом (кадровая стратегия).
- Факторы, определяющие кадровую стратегию предприятия.
- Сущность и содержание кадрового планирования.
- Маркетинг персонала.
- Кадровый контроллинг.
- Оперативный план работы с персоналом.

2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.

3. Изучите составляющие элементы кадровой политики предприятия.

4. Подберите из практики гостиничного, ресторанного и туристического сервиса примеры кадровой работы по развитию персонала.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы основы формирования кадровой политики организации?

2. Что представляет собой управление персоналом и его современное развитие – управление человеческими ресурсами – представляет собой дополнение традиционного менеджмента в части поддержания и развития главного ресурса любого менеджера.

3. Какова связь кадровой политики со стратегией и корпоративной культурой организации?

4. Каковы основные компоненты кадровой политики?

5. Каковы особенности содержания компонентов кадровой политики на трёх основных уровнях её реализации: организация, подразделение, сотрудник?

6. Как изменяется соотношение компонент кадровой политики на различных стадиях развития организации: быстрый рост, стабилизация, кризис?

Рекомендуемая литература:

Основная

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm

2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>

3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>

4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.

5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2012. 282 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=347768>.

2. Кибанов А.Я. Ушакова М.В. Цели и задачи кадровой политики организации // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2007. Выпуск 7 (33). URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453207>.

3. Кибанов А.Я. Ушакова М.В. Стратегия кадровой политики организации и направление ее реализации // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2007. Выпуск 8 (34). URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453206>.

4. Методические рекомендации по разработке кадровой политики предприятия // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfm.ru/press/management/index.shtm>.

5. Старобинский Э.Е. Некоторые штрихи к кадровой политике за рубежом // Управление персоналом. 2000. № 7. URL: <http://www.intel-sintes.ru>.

6. Старобинский Э. Кадровая политика за рубежом // Управление персоналом. 2000. № 10 (52). URL: <http://www.intel-sintes.ru>.

Раздел 3. Управление составом персонала

Тема 5. Набор персонала

Практическое (семинарское) занятие (2 часа):

1. Источники набора персонала.
2. Классификация источников набора персонала.
3. Достоинства и недостатки различных источников набора персонала.
4. Квалификационные требования.
5. Резюме кандидата на работу.
6. Правила составления резюме.
7. Правила для ищущих работу.
8. Аутстаффинг и лизинг персонала как формы регулирования численности работников.

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Подготовка к семинару.
2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
3. Подберите из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.
4. Изучите правила составления резюме.

5. Подберите примеры должностных инструкций для разных категорий персонала.
6. Изучите правила составления должностной инструкции.
7. Изучите правила составления рекламного объявления вакансии (любой должности предприятия отрасли гостеприимства).
8. Подготовка к выполнению сквозного практического задания: «Технология набора персонала».

Контрольные вопросы:

1. Какие факторы влияют на процесс набора персонала?
2. Каковы основные этапы набора персонала?
3. Каковы основные источники набора персонала (преимущества, недостатки)?
4. Что такое рынок труда? Каково влияние ситуации на профессиональном рынке труда на кадровую политику предприятий туризма.
6. Каковы современные технологии подбора персонала?
7. Каковы правила составления резюме?
8. Каковы правила для ищущих работу?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Ананьев А. Н. Развитие кадрового планирования в туристском бизнесе URL://КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-kadrovogo-planirovaniya-v-turistskom-biznese>
2. Арсеньев Ю. Н. Управление персоналом. Технологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, / Ю. Н. Арсеньев, И. С. Шелобаев, Т. Ю. Давыдова. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 193 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389587>

3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

4. Гордеев Р.В., Горжанкина С.В. Личное резюме // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru/press/management/index.shtml>.

5. Дуракова И.Б. Управление персоналом: отбор и найм. Исследование зарубежного опыта: Монография. М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. 160 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=899756>

6. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 416 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>.

Тема 6. Отбор персонала

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Подготовка по вопросам:

-Деловая оценка и отбор персонала.

-Испытания кандидатов на работу.

- "Институт" рекомендаций.

-Адаптация персонала.

2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.

4. Составьте анкету (для работников любого предприятия отрасли гостеприимства).

5. Составьте бланк оценочного листа (для любой должности предприятия отрасли гостеприимства).

Вопросы для самоконтроля:

1. Каков механизм сбора информации, требующейся для принятия решения при отборе.

2. Каковы основные этапы (методы) отбора персонала?

3. Каковы методы проведения интервью?

4. В чём заключается сущность и содержание тестирования кандидатов как метод отбора?

5. В чём заключается конфликт целей организации и целей кандидата при устройстве на работу?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm

2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>

3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>

4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.

5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Арсеньев Ю. Н. Управление персоналом. Технологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, / Ю. Н. Арсеньев, И. С. Шелобаев, Т. Ю. Давыдова. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 193 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389587>

2. Гайнуллова Т. Использование полиграфа (детектора лжи) при работе с персоналом // Управление персоналом. 2001. №3. URL: http://dps.smrtlc.ru/Articles/Poligraf_1.htm

3. Кобцева Е. Адаптация нового персонала к организационной культуре // <http://hr-portal.ru/article/adaptaciya-novogo-personala-k-organizacionnoy-kulture>

4. Кибанов А.Я. Ловчева М.В. Профессиография деятельности в сфере управления персоналом // Кадровик. Кадровое делопроизводство. 2009. № 5. <http://hr-portal.ru/article/professiografiya-deyatelnosti-v-sfere-upravleniya-personalom>

5. Куприянчук Е.В., Щербакова Ю.В. Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: Уч. пос. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. 255 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=264424>

6. Шлендер П. Э. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=396902>

Тема 7. Оценка и аттестация персонала

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Подготовка по вопросам:

- Основные функции подсистемы оценки персонала.

- Основные цели оценки кадров при проведении кадровой работы в

конкретных направлениях (прием, развитие/обучение, поощрение, продвижение, реорганизация, сокращение и др.).

- Этапы проведения оценки (аттестации) персонала.

- Основные функции центра оценки персонала.

- Методы индивидуальной оценки.

- Методы групповой оценки.

2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.

3. Проведите оценку сложности работ сотрудников предприятия сервиса по трем любым качественным показателям и трем любым должностям.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы основные функции подсистемы оценки персонала?
2. Каковы основные цели оценки кадров при проведении кадровой работы в конкретных направлениях (прием, развитие/обучение, поощрение, продвижение, реорганизация, сокращение и др.) ?
3. Каковы этапы проведения оценки (аттестации) персонала?
4. Каковы основные функции центра оценки персонала?
5. Каковы методы индивидуальной оценки?
6. Каковы методы групповой оценки?
7. Каковы наиболее распространенные ошибки при проведении оценки персонала?

Рекомендуема литература:

Основная

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 391 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882794>
2. Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. Управление персоналом. Технологии. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 192 с. URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=872319>
3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>
4. Бухалков М.И.Управление персоналом: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=337769>.
5. Куприянчук Е.В., Щербакова Ю.В. Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: Уч. пос. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. 255 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=264424>
6. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник; пер. с англ. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 191 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872318>

Раздел 4. Управление развитием персонала

Тема 8. Развитие персонала

Практическое (семинарское) занятие (2 часа):

1. Аргументы в пользу необходимости развития персонала.
2. Основные цели обучения персонала.
3. Необходимые условия эффективного обучения.
4. Особенности обучения.
5. Методы обучения на рабочем месте.
6. Методы обучения вне рабочего места.
7. Преимущества и недостатки методов обучения.

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
2. Подберите из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

3. Разработайте программу обучения (включающую определенные этапы и формы обучения).

4. Подготовка к выполнению сквозного практического задания: «Технология развития персонала».

Контрольные вопросы:

1. Каковы цели обучения (развития) работников?
2. Каковы виды и формы обучения (развития) работников?
3. Каковы основные этапы анализа выполнения работ и потребности в обучении?
4. Каковы технологии развития персонала?
5. В чём заключается содержание тренинга, как метод развития персонала предприятия сферы услуг?
6. В чём суть коучинга и системы наставничества как современных методы развития персонала?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm

2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>

3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>

4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.

5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014..

Дополнительная:

1. Аблязова Н.О. Управление социальным развитием организации: Учебник / Н.О. Аблязова, М.Г. Аверкин и др.; Под ред. А.П. Егоршина. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 416 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363721>

2. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

3. Бухалков М. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: Учебное пособие. И. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 192 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=534704>

4. Зайцева Т.В. Управление развитием человеческих ресурсов: Монография. М.: НИЦ Инфра-М, 2012. 128 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=304426>

5. Куприянчук Е.В., Щербакова Ю.В. Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: Уч. пос. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. 255 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=264424>

6. Минева О.К. 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. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=780502>

7. Сувалова ТВ. Роль обучения персонала в стратегии развития организации //КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-obucheniya-personala-v-strategii-razvitiya-organizatsii>

8. Шлендер П. Э. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=396902>

Тема 9. Деловая карьера и кадровый резерв

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Подготовка по вопросам:

- Понятие и цели карьеры работника.
- Виды карьеры: профессиональная и внутриорганизационная.
- Основные направления реализации внутриорганизационной карьеры: вертикальное, горизонтальное, центростремительное.
- Этапы карьеры и удовлетворение потребностей работника.
- Типовые модели карьеры: трамплин, лестница, змея, перепутье.
- Кадровый резерв организации.

- Управление деловой карьерой.
- Индивидуальное планирование карьеры.
- Инновации в управлении персоналом.
- Инновационный потенциал персонала.

2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.

3. Разработайте схему (модель) продвижения работников на примере предприятия отрасли гостеприимства (турфирма, гостиница, ресторан).

4. Приведите карьерограмму (план карьеры) любого специалиста этого предприятия.

Вопросы для самоконтроля:

1. Понятие и цели деловой карьеры персонала?

2. Каковы виды и этапы профессионально-квалификационного продвижения работников?

3. В чём заключается проведение профориентации как одного из направлений деятельности по управлению персоналом организации?

4. В чём заключается механизм формирования кадрового резерва и организация работы с ним?

5. В чём заключается планирование деловой карьеры?

6. Каковы особенности организации профессионально-квалификационного продвижения на предприятиях отрасли гостеприимства?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm

2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>

3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>

4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.

5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014..

Дополнительная:

1. Горчакова Л. Н. Понятие «Карьера» в научно-практической литературе // Молодой ученый. 2010. №1-2. Т. 2. С. 263-266. URL <https://moluch.ru/archive/13/1029/>

2. Комаров Е. Управление карьерой // Управление персоналом. 1999. № 1. URL: <http://hr-portal.ru/article/upravlenie-kareroj-chast-2>.
3. Магура М. Как повысить отдачу от обучения персонала // Управление персоналом. 2000. № 11 (51). URL: <http://magazine.hrm.ru/kak-povysit-otdachu-ot-obucheniya-personala>
4. Мусина-Мазнова Г. Х. Карьерное становление как непрерывный процесс профессионального Развития // КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/kariernoe-stanovlenie-kak-nepreryvnyy-protsess-professionalnogo-razvitiya-sotsialnyh-rabotnikov>
5. Сотникова С.И. Управление карьерой персонала в системе менеджмента современной организации // КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-karieroy-personala-v-sisteme-menedzhmenta-sovremennoy-organizatsii>
6. Сотникова С.И. Управление персоналом: деловая карьера: Учебное пособи. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. 328 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=501180>
7. Фокин К.Б. Управление кадровым резервом: теория и практика: Монография. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 278 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=446495>
8. Полянская М.А. Анализ теоретических подходов к карьере. Управление карьерой» // КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-teoreticheskikh-podhodov-k-kariere-upravlenie-karieroy>
9. Шлендер П. Э. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=396902>

Раздел 5. Управление поведением персонала

Тема 10. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности

Лекция (2/2* часа):

Интерактивная форма – лекция-беседа

1. Мотивация персонала как социальная основа управления
2. Теории трудовой мотивации.
3. Основные цели и базовые принципы построения системы стимулирования сотрудников.
4. Формы стимулирования персонала.
5. Современные факторы, мотивирующие труд.

Самостоятельная работа (10 часов):

1. Подготовка по вопросам:
 - Мотивация персонала как социальная основа управления.
 - Содержательные теории мотивации.
 - Процессуальные теории мотивации

- Система оплаты труда как форма стимулирования персонала. Ограничения традиционных систем оплаты труда, основанных на базовых выплатах.
 - Дополнительные выплаты как форма стимулирования персонала
 - Системы индивидуального стимулирования персонала.
 - Системы группового стимулирования персонала
 - Участие работников в прибыли, как форма стимулирования персонала.
 - Социальные выплаты (бенефиты) как форма стимулирования персонала
 - Современные факторы, мотивирующие труд и нетрадиционные способы мотивации.
2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
 3. Предложите свои способы стимулирования персонала к разработке идей.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чём заключается сущность понятия «мотивация»?
2. Каково содержание современных теорий мотивации?
3. Каковы цели, принципы и структура системы материального стимулирования?
4. Какова система морального стимулирования (методы, структура)?
5. В чём заключается сущность делегирования полномочий как метода морального стимулирования?
6. В чём заключается организация обучения (развития) работников как стимулирующий метод воздействия и как одна из целей формирования системы стимулирования?
7. Каковы принципы разработки мотивационных программ на предприятиях сферы услуг.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014..

Дополнительная:

1. Аблязова Н.О. Управление социальным развитием организации: Учебник / Н.О. Аблязова, М.Г. Аверкин и др.; Под ред. А.П. Егоршина. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 416 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363721>
2. Базарнова Т. Методы материальной и моральной мотивации персонала в Компании *Morgan Stanley*. URL: <http://www.hrc.ru/>; <http://www.hrm.ru>.
3. Нематериальные методы мотивации персонала. Корпоративная культура как метод мотивации. URL: <http://www.hrc.ru/>; <http://www.hrm.ru/>.
4. Ричи Ш. Управление мотивацией: 12 факторов мотиваций: Учебное пособие. / Ричи Ш., Мартин П., Лалаян Е.; Под ред. Климов Е.А. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 399 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883709>
5. Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г. Мотивация трудовой деятельности персонала: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 312 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=881197>
6. Современные способы мотивации труда и удержания талантов. По материалам *Management Centre Europe*. URL: [http:// www.mce.be/](http://www.mce.be/) ; <http://www.executive.ru/>.
7. Хорошильцева Н. Исследование структуры мотивации специалистов при построении системы оплаты труда (По материалам семинара Кадрового Клуба "Системы оплаты труда персонала: новые подходы"). // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru>.
8. Юдайкин В. Материальное и нематериальное вознаграждение как мотивирующие и удерживающие методы управления персоналом: URL: <http://www.hrc.ru/> ; <http://www.hrm.ru>.

Тема 11. Руководство и лидерство в управлении персоналом Самостоятельна работа (10 часов):

1. Подготовка по вопросам:
 - Характер труда и роли руководителя (менеджера) в организации.
 - Стиль руководства.
 - Понятие лидерства.
 - Соотношение лидерства и руководства в управлении персоналом.
 - Тактика работы с подчинёнными.
 - Основы делового общения в управлении персоналом.
 - Сущность, средства и формы делового общения.
 - Основные виды успешного делового общения.
 - Искусство убеждать.
2. Дайте объяснение ключевым терминам темы.

Вопросы для самоконтроля:

1. Проанализируйте различия между управлением и лидерством.
2. Проанализируйте взаимосвязь понятий «власть», «влияние», «лидерство».
3. Охарактеризуйте наиболее известных харизматических лидеров.

4. Сравните либерального и автократичного лидеров.
5. Сравните стиль руководства, ориентированный на человека со стилем. руководства, ориентированного на задачу.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная:

1. Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. Управление персоналом. Технологии. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 192 с. URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=872319>
2. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>
3. Бухалков М.И.Управление персоналом: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=337769>. (дата обращения: 15.02.2014)
4. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=347768>.
5. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 416 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>

Тема 12. Управление конфликтом в трудовом коллективе

Практическое (семинарское) занятие (2 часа):

1. Диагностика трудовых коллективов.
2. Понятие организационного конфликта.
3. Виды внутриорганизационных конфликтов.
4. Структура и динамика конфликта.
5. Тактика ведения переговоров.
6. Создание эффективных команд.

Самостоятельная работа (11 часов):

1. Подготовка к семинару.
2. Подготовка докладов.
3. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
4. Подберите из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

5. Подготовка к выполнению сквозного практического задания: «Управление конфликтами в трудовом коллективе».

Контрольные вопросы:

1. В чем заключаются ролевой и личностный аспекты взаимодействия человека и организации?
2. Каково понятие и признаки группы?
3. Каковы основные типы групп?
4. Что такое коммуникация?
5. Что такое конфликт? Каковы его основные типы и уровни протекания?
6. Каковы основные методы управления конфликтом?
7. Объясните механизм ведение переговоров и переговорного процесса в условиях конфликта.
8. Что такое конфликтные управленческие позиции?

Рекомендуемая литература

Основная

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.
5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014..

Дополнительная:

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>
2. Бухалков М.И. Управление персоналом: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=337769>.

3. Гацкевш А. Переговоры – достижение взаимной выгоды. URL: <http://pridumal.ru>.
4. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=347768>.
5. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., 2-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 301 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>
6. Муладжанова Т. Конфликт в организации: негатив или позитив? // Кадровый вестник. 2000. № 5. URL: <http://www.hrm.ru>.
7. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: Учебное пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 175 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884423>
8. Управление конфликтами / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. М.: Гор. линия-Телеком, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=563782>
9. Шлендер П. Э. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=396902>

8. Методические указания обучающимся

8.1. Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления обучающегося с определенными разделами курса по рекомендованным материалам и подготовки к выполнению индивидуальных заданий. Воспроизводящий вид самостоятельной работы направлен на припоминание изученного материала, восстановление в памяти фактов и практических ситуаций. Их использование в учебном процессе способствует лучшему запоминанию, сохранению и актуализации имеющихся знаний и способов практической деятельности.

Самостоятельная работа вырабатывает культуру умственного труда и является определяющим фактором в достижении высоких результатов обучения. Она развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, активность, настойчивость в достижении поставленной цели и играет ведущую роль в формировании навыков познавательной деятельности, вырабатывает способность анализировать факты и явления, учит самостоятельно мыслить. Таким образом, самостоятельная работа необходима для успешного овладения учебным материалом.

Одним из важнейших условий повышения эффективности самостоятельной работы является формирование навыков самостоятельной работы с литературой. Умение работать с литературой может быть представлено следующими слагаемыми:

- 1) самостоятельное деление текста на части и выделение главного; нахождение в тексте ответов на вопросы, сформулированные преподавателем или вопросами для самоконтроля;
- 2) работа с графиками, таблицами, схемами;
- 3) конспектирование литературы;
- 4) работа с каталогом;
- 5) сравнение и сопоставление одних и тех же вопросов, изложенных в различных источниках;
- 6) высказывание своей точки зрения;
- 7) составление планов докладов, сообщений.

На практике наиболее часто пользуются следующими приемами выделения главной мысли: первый – очень краткая формулировка сути текста; второй – анализ текста с целью понять, где основная мысль, а где поясняющие ее примеры; третий – исключение ненужной в данном случае информации.

Составление доклада (ответа) помогает выделить из текста всю заложенную в нем существенную информацию без потерь.

Составление плана ответа – не только способ работы, помогающий понять текст, но и результат понимания. Не поняв текст, даже самый способный обучающийся не может справиться с составлением плана. Важным средством усвоения учебного материала является самостоятельное составление слайдов, схем, чертежей, таблиц, отражающих содержание текста.

Необходимо не только обдумывать те слайды, схемы и таблицы, которые предлагаются преподавателем на лекциях или семинарах, но гораздо важнее сформировать у них умение разрабатывать слайды, схемы, рисунки, таблицы к тексту самостоятельно. Слайды, схемы и таблицы помогают увидеть и понять структуру текста и взаимосвязь его элементов. Понять текст учебника или другой учебной литературы очень важно. Но не менее важна и другая задача – запомнить текст. Весь упомянутый арсенал средств (слайды, схемы, таблицы) облегчает и запоминание, и дальнейшее повторение, и воспроизведение учебного материала.

В рамках изучения курса предлагается большой перечень самостоятельных работ, позволяющих ознакомиться с деятельностью предприятий сервиса, а также структурировать внеаудиторную работу.

Виды самостоятельной работы:

1. Изучение основной и дополнительной литературы по курсу; изучение Интернет-ресурсов;
2. Работа с электронными учебными ресурсами;
3. Составление словаря по основным понятиям темы.
4. Подборка статей из периодической печати по проблемам темы и подготовка к ним презентаций.
5. Составление модели профессионально значимых качеств личности работника в сервисе.
6. Подготовить презентацию по теме.
7. Выполнение практического задания.

В качестве заданий для самостоятельной работы предлагаются домашние задания для закрепления навыков и умений, которые формируются на семинарских занятиях. Результаты выполнения домашних заданий обсуждаются на занятиях.

8.2. Методические рекомендации обучающимся по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

В ходе подготовки к семинарам следует изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Важно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Затем подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Готовясь к докладу необходимо составить план-конспект своего выступления; продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью, практикой деятельности сервисного предприятия; подготовить презентацию.

Подготовка к семинарам должна основываться на новейших источниках – учебниках, статьях из рекомендованных журналов, материалах сети «Интернет». Особенно важной представляется работа с научной периодикой.

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является соблюдение определенных требований к выступлениям, докладам, творческим письменным работам. Перечень требований к любому выступлению обучающегося (примерный): 1) связь выступления с предшествующей темой или вопросом; 2) раскрытие сущности проблемы; 3) значение для научной, профессиональной или практической деятельности. Важнейшее требование к выступлениям обучающихся – самостоятельность в подборе фактического материала и в аналитическом отношении к нему, умение раскрывать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности отбирать наиболее существенные из них. Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, последовательность аргументации проблемы, доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, содержательное использование понятий и терминов. Желательно излагать материал свободно без опоры на письменный конспект.

Кроме того, семинарские занятия включают и мероприятия по контролю знаний по отдельным темам дисциплины, а на заключительном семинаре – по дисциплине в целом. Ввиду ограниченного количества времени предполагается тестовый контроль, в ходе которого выявляется степень усвоения понятийного аппарата, и общий уровень владения информацией в сфере организации и планирования деятельности предприятия

8.3. Методические рекомендации обучающимся по работе на лекционных занятиях

Работа на лекциях является важной составной частью освоения учебной дисциплины. Этот вид деятельности предполагает не пассивное прослушивание материала, а активную, целенаправленную работу обучающегося. Данную работу можно разделить на три этапа: подготовительный, работа на лекции, обработка материала лекции.

На подготовительном этапе рекомендуется ознакомиться, исходя из программы дисциплины, с темой предстоящей лекции, уточнить соотношение темы учебной дисциплины, темы лекции и темы семинарского занятия. Эффективность восприятия лекционного материала существенно повысится, если обучающийся предварительно ознакомится с материалами из рекомендованной основной литературы. Это позволит сориентироваться в круге затрагиваемых вопросов, основных проблемах и наиболее сложных фрагментах темы.

Вторым этапом является собственно работа на лекционном занятии. Классической формой такой работы является конспектирование лекционного материала. Каждый вырабатывает свой собственный стиль конспектирования. Вместе с тем, существуют некоторые универсальные приемы, повышающие эффективность этой работы. Прежде всего нужно учитывать, что конспект – это не стенограмма лекции. Задача не в том, чтобы дословно записывать все, что говорится преподавателем, а в том, чтобы фиксировать наиболее важные моменты. Необходимо записывать тему и план лекции, рекомендации по источникам и литературе, основные понятия, а также иные дидактические элементы материала (принципы, классификации, персоналии, этапы развития и т.д.).

Важным слагаемым хорошего конспекта является организация материала. Рекомендуется единообразно оформлять и выстраивать записи. Это позволит легко ориентироваться в своих конспектах. Распространенными приемами здесь являются выделение цветом, подчеркивание (например, красным цветом выделяются основные понятия, желтым классификации, зеленым персоналии и т.д.). Желательно продумать систему сокращений наиболее часто встречающихся понятий. Важным слагаемым конспекта являются поля. Они необходимы для того, чтобы делать пометки по ходу записи, выделяя моменты, на которые необходимо обратить внимание (важные, спорные, трудные для изучения), а также записывать свои идеи и вопросы, возникшие по ходу лекции.

Следующим этапом является обработка конспекта лекции. Рекомендуется не откладывать этот этап надолго, пока в памяти сохраняется часть информации и свежи впечатления от услышанного. На этом этапе можно закончить оформление текста, дописать плохо законспектированные места, еще раз вспомнить возникшие вопросы и наметить план своей дальнейшей работы над прослушанной темой.

8.4. Методические рекомендации обучающимся по подготовке к учебным занятиям в интерактивной форме

Современное высшее образование нацелено на формирование у обучающихся навыков по применению полученных теоретических знаний, умений творчески решать поставленные задачи, вырабатывать и аргументировано отстаивать собственную позицию по спорным вопросам. Это достигается за счет использования в обучении не только пассивных, но и интерактивных форм работы. Интерактивные формы предполагают многостороннюю коммуникацию в образовательном процессе, равную возможность каждого участника повлиять на решение проблемы.

При изучении дисциплины «Управление персоналом предприятий сервиса» предусмотрено использование следующих интерактивных форм: лекция-беседа, дискуссия, анализ конкретный ситуаций (кейсов), работа в микро-группах, выполнение практического задания. Лекция-беседа предполагает, что преподаватель будет поддерживать активную связь с аудиторией, ставя перед ней вопросы по ходу раскрытия материала. Работа обучающихся на такой лекции будет эффективнее, если они заранее подготовятся, выяснив из программы дисциплины тему лекции и предполагаемый круг рассматриваемых вопросов, а также ознакомятся с основными проблемами, работая с учебной литературой.

На семинарских занятиях предусмотрена работа в форме дискуссии. Дискуссия предполагает коллективное обсуждение спорных моментов под руководством преподавателя. Готовясь к семинарскому занятию, необходимо выяснить тему дискуссии и пополнить свои знания в этой области, обратившись к рекомендуемой литературе. Участвуя в дискуссии, следует обратить внимание не только на содержание, но и на процедуры обсуждения. Дискуссия – это групповая работа, которая строится в соответствии с регламентом, объявляемом в начале, и с соблюдением определенных правил, обеспечивающих эффективное, корректное взаимодействие участников. Участвуя в дискуссии, следует высказывать и аргументировать свою точку зрения, активно использовать конструктивные идеи, предложенные другими участниками, вести обсуждение в соответствии с поставленными целями и задачами.

Анализ конкретных ситуаций («кейс-стади», кейс-метод, ситуационный анализ) – обучение, при котором обучающиеся вместе с преподавателем обсуждают и принимают решения по различным деловым ситуациям. Данный метод чаще всего применяется при организации совместной работы в группах. Обучающиеся должны:

- 1) в установленные сроки ознакомиться с материалами кейса, изучить материалы лекции, проработать первоисточники научно-методической литературы;
- 2) принимать активное участие в обсуждении содержания текста, дополнять его новой информацией, примерами из собственного опыта;
- 3) выделить проблемы, которые выходят на первый план, и обдумать их;
- 4) обсудить ситуационную модель;
- 5) записать свои предложения, пробные (предварительные) выводы по решению проблемной ситуации;
- 6) принимать активное участие в дискуссии, в выступлениях, обоснованно опираться на свои знания, собственный опыт, свои чувства;
- 7) сотрудничая с другими студентами и преподавателем, выслушивать альтернативные точки зрения и аргументировано выдвигать свою собственную;

8) задумываться над тем, как в профессиональной деятельности можно использовать полученные знания и умения.

Работа в микро-группах предполагает формирование подгрупп для совместной работы. Каждая подгруппа получает для анализа кейс с описанием проекта или ситуации. В течение 20 минут проводит анализ и докладывает результаты. Каждая подгруппа дает обоснование достоинств и недостатков конкретного проекта, ситуации; представляет для обсуждения разработанные предложения по успешной реализации этого проекта, решению проблем ситуации.

В ходе обсуждения дается комплексная оценка работы подгруппы, которую целесообразно проводить, используя следующие критерии:

- правильность определения преимуществ и недостатков проектов;
- ясность и доходчивость в изложении;
- детальность и аргументированность проработки предложений;
- коллективность работы.

Выполнение практического (творческого) задания по дисциплине «Управление персоналом предприятий сервиса» предполагает формирование навыков и умений по направлениям управления персоналом предприятия сервиса. Выполнение этого задания происходит в форме «сквозного практического задания», в соответствии с которым к каждому семинарскому (практическому) занятию даётся практическое задание по предприятию – месту прохождения практики и включает три крупных этапа: подготовительный, основной и завершающий. На подготовительном этапе обучающимся необходимо выбрать предприятие для исследования и сформировать команды. Основной этап предполагает непосредственную работу по выполнению практических заданий по каждой теме. Завершающий этап включает в себя составление отчета о результатах исследования и выступление с презентацией полученных результатов. Вся деятельность по выполнению практического задания проходит в тесном контакте с преподавателем, под его непосредственным руководством, в режиме поэтапного консультирования.

8.5. Методические рекомендации по подготовке к докладам

Доклад – это одна из форм научной работы, активно используемая на семинарских занятиях. Доклад предполагает развернутое, углубленное изложение темы на основе изучения научных источников (научной литературы, документальных источников, данных социологических исследований). Доклад может иметь устную и письменную форму. Форма доклада определяется преподавателем.

Материал доклада можно условно разделить на три части: вводная, основная и заключительная. Во вводной части обосновывается актуальность выбранной темы, ставятся цели и задачи, характеризуется круг используемых источников. В основной части раскрывается выбранная тема. Для того чтобы материал был более логичен и хорошо воспринимался аудиторией, необходимо выделить структурные части (параграфы, разделы). В заключительной части подводятся итоги, отражающие степень выполнения поставленных задач; могут быть выделены нерешенные на

данный момент проблемы, представляющие теоретический или практический интерес.

Если доклад представляется письменно, то необходимо обратить внимание на соблюдение требований к его оформлению. Письменный материал должен включать: титульный лист, содержащий все необходимые реквизиты (наименование учебного заведения; наименование кафедры, по которой подготовлен доклад; название вида данной работы («доклад»); тема доклада; учебная дисциплина, по которой подготовлен доклад; фамилия и инициалы автора, группа и факультет, где он обучается; научный руководитель, год написания); содержание (отражающее все структурные элементы материала), текст, список использованной литературы. Важным слагаемым, обеспечивающим научность представленного материала, является наличие сносок, указывающих на источники приводимой информации (мнения ученых, фактические данные). Сноски оформляются в соответствии с общими стандартными требованиями. Рекомендуемый объем текста – 5-8 страниц, выполненных на компьютере 14 кеглем через 1,5 интервал.

Подготовка доклада предполагает выступление с материалом на семинаре. Рекомендуемое время выступления – 10-15 мин. При наличии технических возможностей целесообразно подготовить презентацию материала.

8.6. Методические рекомендации по подготовке к экзамену

Экзамен – это форма промежуточной аттестации, с помощью которой проверяется степень освоения обучающимися программы курса. Экзамен по дисциплине «Управление персоналом предприятий сервиса» проводится в форме итогового тестирования (первый этап) и устной форме (собеседование по билету).

При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на программу дисциплины и примерные вопросы к экзамену, предлагаемые кафедрой.

При подготовке к экзамену необходимо использовать разнообразный материал, наработанный в процессе освоения дисциплины (учебную литературу, конспекты лекций, записи с семинарских занятий, материалы по выполнению конкретных заданий). Для эффективного усвоения материала целесообразно по каждому вопросу составить краткие конспекты, отразив в них основные понятия, конструктивные элементы (классификации, принципы, персоналии, даты ит.д.). Эффективным приемом может стать запись в форме схем. Запись не только поможет систематизировать материал, но и включает моторные ресурсы памяти.

На подготовку к экзамену необходимо отвести достаточное время, рассчитав свои возможности и силы. Однако самым лучшим вариантом является тот, при котором подготовка ведется систематически, с самого начала изучения дисциплины. В этом случае изучение каждой темы должно завершаться составлением описанного выше плана-схемы. Это помогает лучше усваивать тему и существенно облегчит работу на заключительном этапе.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения экзамена

1. «Управление персоналом предприятий сервиса» как учебная дисциплина.
2. Концепции управления персоналом.
3. Современные подходы к управлению персоналом.
4. Национальные модели управления персоналом.
5. Факторы управления персоналом предприятий сервиса в современных условиях.
6. Персонал организации как объект управления.
7. Понятие системы управления персоналом организации и её структура.
8. Методы управления персоналом.
9. Принципы эффективного управления персоналом.
10. Корпоративная культура предприятия сервиса: понятие, структура и роль в управлении персоналом.
11. Формальная и неформальная системы ценностей предприятия сервиса
12. Управление корпоративной культурой предприятия сервиса.
13. Роль миссии в управлении персоналом предприятия сервиса.
14. Типы корпоративной культуры и особенности управления персоналом.
15. Организационная структура управления, её ключевые понятия и требования.
16. Плюсы и минусы централизации и децентрализации в управлении персоналом. Диапазон контроля в организации.
17. Плоские и многоуровневые организационные структуры управления.
18. Бюрократические организационные структуры управления, их преимущества и недостатки.
19. Адаптивные организационные структуры управления, их преимущества и недостатки.
20. Организационные структуры управления XXI в., их преимущества и недостатки.
21. Понятие кадровой политики предприятия и её основные направления.
22. Типы кадровой политики предприятия сервиса.
23. Основные принципы кадрового планирования на предприятии сервиса.
24. Должностная инструкция как инструмент управления персоналом.
25. Источники набора персонала: классификация, достоинства и недостатки.
26. Квалификационные требования при приёме на работу и профессиограмма.
27. Резюме кандидата на работу: структура и правила составления.
28. Аутстаффинг и лизинг персонала как формы регулирования численности работников предприятий сервиса.
29. Технология отбора персонала: понятие и основные принципы
30. Методы отбора персонала.

31. Собеседование при приеме на работу.
32. Институт рекомендаций в технологии отбора персонала.
33. Испытательный срок при приеме на работу.
34. Принятие решения о приеме на работу.
35. Адаптация персонала: понятие, цели и этапы и управление.
36. Методы адаптации персонала.
37. Виды адаптации персонала.
38. Оценка труда персонала: этапы, уровни и основные подходы.
39. Основные направления и процедуры оценки труда.
40. Методы оценки труда персонала.
41. Аттестация персонала: понятие, цели и функции.
42. Аттестация персонала: элементы и этапы.
43. Технология проведения аттестации персонала.
44. Высвобождение персонала: понятие и виды.
45. Система мероприятий по высвобождению персонала. Запреты и ограничения на увольнения.
46. Развитие персонала: понятие, виды, цели и основные направления.
47. Обучение персонала в системе развития персонала.
48. Методы обучения персонала на рабочем месте: преимущества и недостатки
49. Методы обучения персонала вне рабочего места: преимущества и недостатки.
50. Повышение квалификации и переподготовка в системе развития персонала.
51. Технология управления карьерой персонала.
52. Система работы с кадровым резервом предприятия.
53. Понятие мотивации и стимулирования персонала.
54. Теории трудовой мотивации.
55. Типы мотивации персонала.
56. Основные цели и базовые принципы построения системы стимулирования персонала.
57. Основные формы стимулирования персонала.
58. Современные факторы и нетрадиционные способы мотивации труда.
59. Диагностика трудовых коллективов и управление конфликтами.
60. Создание эффективных команд на предприятии сервиса.

9.2. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)

1. Стратегическая и тактическая схемы системы управления персоналом.
2. Основные подходы в науке управления персоналом. Организации типа «А» и «В».
3. Основные групповые процессы и феномены, изучаемые в управлении персоналом.

4. Типы и виды кадрового планирования: проблемы его осуществления и примеры использования (на примере гостиничного/ ресторанный/ туристического сервиса).
5. Методы и способы деловой оценки персонала.
6. Собеседование, интервьюирование и анкетирование при поступлении на работу: проблемы, достоинства и недостатки каждого метода.
7. Испытание, наблюдение и анализ документов при поступлении на работу: проблемы, достоинства и недостатки каждого метода.
8. Психологическое тестирование при поступлении на работу: проблемы, достоинства и недостатки метода.
9. Типы, виды и проблемы организационной адаптации.
10. Типы и виды деловой карьеры; цели карьеры; типы личности при построении карьеры.
11. Резюме при поступлении на работу: основные разделы, проблемы составления и анализа.
12. Основные исторические этапы развития теории управления персоналом.
13. Особенности управления персоналом в японских компаниях.
14. Специфика российского кадрового менеджмента.
15. Анализ рабочего места. Личностная спецификация. Квалификационная карта. Карта компетенций.
16. Основные проблемы российского рынка трудовых ресурсов (региональный или профессиональные аспекты).
17. Подготовка и переподготовка, обучение и повышение квалификации кадров.
18. Расстановка кадров и соответствие работника занимаемой должности.
19. Проблемы трудовой мобильности и кадровых перемещений.
20. Службы персонала и внутреннее консультирование в организации.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2014. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm
2. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884141>
3. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник. Под ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>
4. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом: Учебник. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 336 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=416128>.

5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014.

10.2. Дополнительная литература

1. Аблязова Н.О. Управление социальным развитием организации: Учебник / Н.О. Аблязова, М.Г. Аверкин и др.; Под ред. А.П. Егоршина. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 416 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363721>

2. Алиакберов Р.Ш. Децентрализация системы управления и ее особенности. URL: <http://www.marketing.spb.ru/conf/index.htm>.

3. Ананьев А. Н. Развитие кадрового планирования в туристском бизнесе //КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-kadrovogo-planirovaniya-v-turistskom-biznese>

4. Антонов В.Г. Эволюция организационных структур // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru/press/management/index.shtml>.

5. Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 391 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882794>

6. Бабенко М.В. Структурные аспекты развития организации. URL: http://www.e-training.ru/development/eo_design.htm.

7. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

8. Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=357177>

9. Бухалков М. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: Учебное пособие. И. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 192 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=534704>

10. Владимирова И.Г. Компании будущего: организационный аспект // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru/press/management/1999-2/05.shtml>

11. Гайнуллова Т. Использование полиграфа (детектора лжи) при работе с персоналом // Управление персоналом. 2001. №3. URL: http://dps.smrtlc.ru/Articles/Poligraf_1.htm

12. Горчакова Л. Н. Понятие «Карьера» в научно-практической литературе // Молодой ученый. 2010. №1-2. Т. 2. С. 263-266. URL <https://moluch.ru/archive/13/1029/>

13. Гордеев Р.В., Горжанкина С.В. Личное резюме // Корпоративный менеджмент: библиотека управления. URL: <http://www.cfin.ru/press/management/index.shtml>.

14. Дейнека А.В. Управление персоналом организации. М.: Дашков и К, 2015. 288 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512044>

15. Дуракова И.Б. Управление персоналом: отбор и найм. Исследование зарубежного опыта: Монография. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 160 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=899756>
16. Еремин В.И. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / Еремин В.И., Шумаков Ю.Н., Жариков С.В. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 272 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=445081>
17. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 416 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>
18. Зайцева Т.В. Управление развитием человеческих ресурсов: Монография. М.: НИЦ Инфра-М, 2012. 128 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=304426>
19. Захаров Н.Л., Кузнецов А.Л. Управление социальным развитием организации: Учебник. 2-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2012. 263 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=325389>
20. Кибанов А.Я. «Управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами»: сущность, сходства и различия понятий // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2013. № 8. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452853>
21. Кибанов А.Я. Ловчева М.В. Профессиография деятельности в сфере управления персоналом // Кадровик. Кадровое делопроизводство. 2009. № 5. <http://hr-portal.ru/article/professiografiya-deyatelnosti-v-sfere-upravleniya-personalom>
22. Кибанов А.Я. Ушакова М.В. Концепция стратегии управления персоналом организации // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2007. Выпуск 12 (38). URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=453234>
23. Кибанов А.Я. Ушакова М.В. Стратегия кадровой политики организации и направление ее реализации // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2007. № 8 (34). URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=453206>
24. Кибанов А.Я. Ушакова М.В. Цели и задачи кадровой политики организации // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2007. Выпуск 7 (33). URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=453207>
25. Кобцева Е. Адаптация нового персонала к организационной культуре // <http://hr-portal.ru/article/adaptaciya-novogo-personala-k-organizacionnoy-kulture>
26. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., 2-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 301 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>
27. Куприянчук Е.В., Щербакова Ю.В. Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: Уч. пос. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. 255 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=264424>
28. Лобода М. В. Современный поход к процессу адаптации сотрудников на рабочем месте // Молодой ученый. 2015. №11. С. 826-827. URL <https://moluch.ru/archive/115/31187/>
29. Минева О.К. 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, 2015. 160 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=780502>

30. [Оксинойд К. Э.](#) Некоторые особенности подхода к управлению персоналом во Франции // Вестник ГУУ. Социология и управление персоналом. 2001. Выпуск 1 (3). URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426994>

31. Полянская М.А. Анализ теоретических подходов к карьере. Управление карьерой» // КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-teoreticheskikh-podhodov-k-kariere-upravlenie-karieroy>

32. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник; пер. с англ. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 191 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872318>

33. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: Учебное пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 175 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884423>

34. Ричи Ш. Управление мотивацией: 12 факторов мотиваций: Учебное пособие. / Ричи Ш., Мартин П., Лалаян Е.; Под ред. Климов Е.А. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 399 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883709>

35. Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г. Мотивация трудовой деятельности персонала: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 312 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=881197>

36. Сотникова С.И. Управление персоналом: деловая карьера: Учебное пособи. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. 328 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=501180>

37. Сотникова С.И. Управление карьерой персонала в системе менеджмента современной организации // КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-karieroy-personala-v-sisteme-menedzhmenta-sovremennoy-organizatsii>

38. Старобинский Э. Передача полномочий – один из важнейших принципов менеджмента // Управление персоналом. 2000. № 4. URL: <http://hrm.ru/peredacha-polnomochijj---odin-iz-vazhnejshikh-principov-menedzhmenta>

39. Сувалова ТВ. Роль обучения персонала в стратегии развития организации //КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-obucheniya-personala-v-strategii-razvitiya-organizatsii>

40. Управление конфликтами / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. М.: Гор. линия-Телеком, 2015. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=563782>

41. Фокин К.Б. Управление кадровым резервом: теория и практика: Монография. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 278 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=446495>

10.3. Учебно-методическое обеспечение для организации самостоятельной работы обучающихся

1. Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. Управление персоналом. Технологии. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 192 с. URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=872319>
2. Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. М.: Дашков и К, 2015. 392. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415041>
3. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 365 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=480583>
4. Макарова И.К. Управление человеческими ресурсами: уроки эффективного HR-менеджмента: Учебное пособие. М.:ИД Дело РАНХиГС, 2015. 424 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=522193>
5. Управление персоналом в России: новые функции и новое в функциях : монография / под ред. проф. И.Б. Дураковой. М. : ИНФРА-М, 2015. 242 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=851817>
6. Яхонтова Е.С. Стратегическое управление персоналом: Учебное пособие. М.: ИД Дело РАНХиГС, 2013. 384 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420074>

10.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Административно-управленческий портал (для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий) [Электронный ресурс] URL: www.aup.ru
2. Большая научная библиотека [Электронный ресурс] URL: <http://sci-lib.com/>
3. Всё о туризме: образовательно-туристический портал [Электронный ресурс] URL: <http://tourlib.net/>
4. Вся информация о гостиничном бизнесе. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.prohotel.ru/>
5. Интернет-библиотека «Дело и сервис». URL: <https://dis.ru>
6. Информационный портал профессионального журнала «Вопросы трудового права» [Электронный ресурс] URL: <http://trudpravo.panor.ru>
7. Информационный портал журнала «Кадровая служба и управление персоналом» [Электронный ресурс] URL: www.delo-press.ru/magazines/staff
8. Информационный портал журнала «Персонал – Микс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.personal-mix.ru>
9. Информационный портал журнала «Справочник кадровика» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kadrovik.ru>
10. Информационный портал журнала «Управление персоналом» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.top-personal.ru>
11. Информационный портал профессионального журнала «Отельер & Ресторатор». [Электронный ресурс]. URL: <http://otelier-restorator.com/>
12. Информационный портал для профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.prohotel.ru/>

13. Информационный портал профессионального журнала «HoReCa» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.horeca.ru/>
14. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». URL: [URL://cyberleninka.ru/](http://cyberleninka.ru/)
15. Словарь основных терминов гостиничного менеджмента [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ifk-hm.ru/glossary.htm>
16. Федеральный образовательный портал EGM [Электронный ресурс] // URL: <http://ecsocman.hse.ru/net/16000257/>
17. Электронная библиотека Ихтика [Электронный ресурс] // URL: <http://ihtika.net/>
18. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) [Электронный ресурс] // URL: <http://elibrary.rsl.ru/>
19. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] // URL: <http://studentam.net/>
20. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс] // URL: <http://znanium.com>
21. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс] // URL: <http://www.biblioclub.ru/>
22. Электронный журнал про управление персоналом [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru>
23. Online библиотека padaread.com [Электронный ресурс] // URL: <http://padaread.com>

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины «Управление персоналом предприятий сервиса», обучающийся использует следующие программные средства:

1. Операционная система Windows XP и выше.
2. Пакеты ПО общего назначения: текстовые редакторы: Microsoft Office и др.

11.2. Информационно-справочные системы

1. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;
2. Ресурсы электронно-библиотечной системы Znanium.com.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения данной дисциплины необходимы учебная аудитория для проведения лекционных и практических (семинарских) занятий, укомплектованная необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся – проектором для

отображения презентаций (иного учебного материала), экраном или интерактивной доской.