

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Евгеньевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 29.03.2024 15:24:12  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой МиМУ  
\_\_\_\_\_ Белоножко М.Л.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: Управление персоналом организаций сферы гостеприимства  
направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело  
направленность: Маркетинг в индустрии гостеприимства  
форма обучения: очная

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Маркетинга и муниципального управления

Протокол № 10а от 5 мая 2023 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся необходимых компетенций для системного эффективного управления человеческими ресурсами, их интеграции, развития и мотивации в интересах достижения целей организаций, работающих в индустрии гостеприимства и туризме, связанных с привлечением клиентов, формированием их лояльности и повышением качества их обслуживания.

**Задачи дисциплины:**

1.Обобщение и уточнение теоретико-методологических основ мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала сферы гостеприимства.

2.. Закрепление владения методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничной сети.

3. Оценка и обоснование миссии и цели развития гостиничной сети, отражающие интересы собственников и других заинтересованных сторон.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства» относится к части Блока 1, формируемого участниками образовательных отношений, учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

**Знание:**

- Стандарты, этические нормы и принципы, регулирующие информационно-коммуникационную и рекламную деятельность организации;

- Международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;

- Формы статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном сервисе.

**Умения:**

- Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон;

- Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности;

- Реализация стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие.

**Владение:**

- Подготовка рекомендаций по совершенствованию системы маркетинговых коммуникаций для принятия управленческих решений;

- Владеть методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды;

- Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений .

Для полного усвоения данной дисциплины обучающиеся должны знать следующие разделы ФГОС: «Методы анализа, моделирования и прогнозирования деятельности предприятий сферы гостеприимства»

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
ПКС-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства.	ПКС-1.1. Анализирует и оценивает деятельность гостиничного комплекса	Знать (З.1): формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства
		Уметь (У.1.): применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте
		Владеть (В.1.): навыками сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений

### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
очная	2 / 4	24	24	-	96	36	экзамен

### 5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

**Очная форма обучения (ОФО)**

Таблица 5.1.2

№ п / п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация. Проблемы	6	6	-	24	36	ПКС-1.1 (З.1, У.1, В.1)	дискуссия (приложение 1) Презентация

№ п / п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС , час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме.							(приложение 2)
2	2	Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства и туризма.	6	6	-	24	36	ПКС-1.1 (3.1, У.1, В.1)	доклад (приложение 3) дискуссия (приложение 4)
3	3	Планирование и найм персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.	6	6	-	24	36	ПКС-1.1 (3.1, У.1, В.1)	дискуссия (приложение 5, 6)
4	4	Адаптация и мотивация персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.	6	6	-	24	36	ПКС-1.1 (3.1, У.1, В.1)	Доклад (приложение 7)
5	5	Подготовка к экзамену				36	36	ПКС-1.1 (3.1, У.1, В.1)	Вопросы к экзамену
Итого:			24	24	-	96	180		

### **Заочная форма обучения (ЗФО)**

Не реализуется.

### **5.2. Содержание дисциплины.**

#### **5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).**

**Раздел 1. «Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме».**

Управление человеческими ресурсами (Human Resources Management) – стратегический и системный подход к управлению наиболее ценными активами организации. Основные функции HR-системы. Факторы, влияющие на состав HR-функции конкретной

организации. Внешние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации: демографические проблемы, «война за таланты» (War for Talent), снижение корпоративной лояльности, рост темпов изменений, неопределенность внешней среды. Внутренние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации. Современные подходы к управлению персоналом: внутренний маркетинг (Internal Marketing), управление по ценностям (Management by Values). Модель управления по ценностям С. Долана и С. Гарсиа. HR – бизнес партнер. Управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме: специфические черты, основные проблемы и тенденции

## **Раздел 2. «Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства и туризма.»**

Понятия «стратегия управления человеческими ресурсами» и «политика управления человеческими ресурсами (кадровая политика)» организации. Общая стратегия организации и стратегия управления человеческими ресурсами: варианты взаимосвязи. Основные этапы и особенности разработки стратегии управления человеческими ресурсами. Классификации стратегий управления человеческими ресурсами. Варианты стратегий управления человеческими ресурсами и особенности кадровых политик организаций сферы гостеприимства и туризма.

## **Раздел 3. «Планирование и найм персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.»**

Понятия «планирование персонала» и «найм персонала». Кто в организациях индустрии гостеприимства и туризма (далее – ИГиТ) отвечает за вопросы планирования и найма персонала? Основные этапы процесса планирования персонала. Требования к должности (Job Profile). Требования к должности в организациях ИГиТ. Разработка требований к должности (должностная инструкция, модель рабочего места, профессиограмма, карта компетенций, профиль должности). Определение (расчет) численности персонала. Разработка планов мероприятий по удовлетворению потребности организации в персонале. Источники привлечения персонала в организации ИГиТ. Процедура отбора персонала: основные этапы. Отбор персонала в организациях ИГиТ. Заочное знакомство с кандидатом. Оформление анкетных данных. Анализ рекомендаций и опыта работы. Собеседование (интервью): основные виды, варианты и этапы проведения. Профессиональная оценка (испытания). Основные методы оценки профессионально важных качеств кандидатов. Assessment-Center. Принятие решения о приеме на работу. Оформление приема на работу. Испытательный срок.

## **Раздел 4. «Адаптация и мотивация персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.»**

Понятие «адаптация персонала». Основные цели и задачи адаптации. Направления адаптации (первичная, вторичная). Профессиональная и социально-психологическая адаптация. Продолжительность адаптационного периода. Особенности адаптации различных категорий персонала. Основные факторы, влияющие на процесс адаптации персонала. Кто в организациях ИГиТ занимается вопросами адаптации персонала? Документы, регламентирующие процесс адаптации персонала. Основные этапы адаптации персонала. Примеры программ адаптации (ориентации) персонала в организациях ИГиТ. Критерии оценки результатов адаптации. «Симптомы» психологической дезадаптации сотрудника. Разработка «Книги (справочника) сотрудника».

### **5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.**

#### **Лекционные занятия**

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисципли ны	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФ О	
1	2	3	4	5	6
1	1	6	-	-	Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме
2	2	6	-	-	Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства и туризма.
3	3	6	-	-	Планирование и найм персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.
4	4	6	-	-	Адаптация и мотивация персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.»
Итого:		24	-	-	

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисципли ны	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФ О	
1	2	3	4	5	6
1	1	6	-	-	Разработка стратегии и политики управления человеческими ресурсами туристической компании.
2	2	6	-	-	Практическое задание «Разработка профилей должности для организаций». Должности выбираются студентами самостоятельно. Задание выполняется индивидуально или в группе (не более 2 человек).
3	3	6	-	-	Круглый стол «Процедуры отбора персонала»
4	4	6	-	-	Групповая дискуссия «Программы и проблемы адаптации персонала в организациях». Анализ мини-кейсов.
Итого:			24	-	-

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

## Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	24	-	-	Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма.	Подготовка к дискуссии (приложение 1) Подготовка презентации (приложение 2)
2	2	24	-	-	«Разработка плана беседы (обратной связи) с сотрудниками по результатам оценки (аттестации)».	Подготовка доклада (приложение 3) Подготовка к дискуссии (приложение 4)
3	3	24	-	-	«Управление конфликтами в отеле».	Подготовка к дискуссии (приложение 5, 6)
4	4	24	-	-	Управление информационными потоками, обратная связь, формирование взаимного доверия и др.	Подготовка к докладу (приложение 7)
5	5					Подготовка к экзамену
Итого:		96	-	-	X	X

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- 
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

### 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

### 7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

### 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Дискуссия по теме 1	20
1.2	Презентация по теме 2	20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	40
2 текущая аттестация		
2.1	Доклады по теме 3	12
2.2	Дискуссия по теме 4	12
1.3	Дискуссия по теме 5	12
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	36
3 текущая аттестация		
3.2	Дискуссия по теме 6	12
3.3	Дискуссия по теме 7	12
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	24
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ [www.urait.ru](http://www.urait.ru)
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- Библиотеки нефтяных вузов России :
  - Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>,
  - Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/> ,
  - Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>
  - Электронная справочная система нормативно-технической документации «Тех-норматив»
  - ЭКБСОН- информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office Professional Plus.

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70
		Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

## 11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям. На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют письменную работу в формате практического задания. Для эффективной работы, обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские принадлежности, конспект лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки (уровень бакалавриата) и форм обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 16 с.

### Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Управление персоналом организаций сферы гостеприимства

Код, направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело

Направленность: Маркетинг в индустрии гостеприимства

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
<b>ПКС-1.</b> Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства.	ПКС-1.1. Анализирует и оценивает деятельность гостиничного комплекса	З.1: формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства	Не знает формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства	Не достаточно знает формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства	Хорошо знает формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства	Отлично знает формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства
		У.1: применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Не умеет применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Не достаточно хорошо умеет применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Хорошо умеет применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Отлично умеет применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте

		<p>В.1:навыками сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений</p>	<p>Не владеет навыками сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений</p>	<p>Не достаточно хорошо владеет навыками сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений</p>	<p>Хорошо владеет навыками сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений</p>	<p>Отлично владеет навыками сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений</p>
--	--	--	---	---	---	--

**КАРТА**  
**обеспеченности дисциплины (модуля) учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина **Управление персоналом организаций сферы гостеприимства**

Направление подготовки **43.04.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль) **Маркетинг в индустрии гостеприимства**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	<b>Анализ деятельности организации</b> сферы гостеприимства : учебник / А. Ю. Кретьева, А. Л. Скифская, Л. Л. Павлова, О. В. Устинова ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, <b>2022</b> . - 161 с. - Электронная библиотека ТИУ. - Библиогр.: с. 145. - ISBN 978-5-9961-2903-4 : 200.00 р. - Текст : электронный +	ЭР	20	100	+
2	<u>Семенова, В. В.</u> <b>Управление персоналом:</b> инновационные технологии. Практикум : учебное пособие / В. В. Семенова. - Москва : Дашков и К, <b>2022</b> . - 82 с. - ЭБС "Лань". - ISBN 978-5-394-03731-3 : ~Б. ц. – <a href="https://e.lanbook.com/book/277625">https://e.lanbook.com/book/277625</a>	ЭР	20	100	+
3.	<u>Гапоненко, Александр Лукич.</u> Менеджмент : учебник и практикум Для СПО / А. Л. Гапоненко. - Москва : Юрайт, 2023. - 368 с. - (Профессиональное образование). - ЭБС "Юрайт". - ISBN 978-5-534-16885-3 : 1429.00 р. - Текст : непосредственный. УДК <u>658(075.32)</u>	ЭР	20	100	+

\*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

## Лист согласования

Внутренний документ "Управление персоналом организаций сферы  
гостеприимства\_2023\_43.04.03\_МГДм"

Документ подготовил: Молоткова Таисия Леонидовна

Документ подписал: Белоножко Марина Львовна

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат
	Заведующий кафедрой, имеющий ученую степень доктора наук	Белоножко Марина Львовна		Согласовано
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна		Согласовано