

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский технологический колледж питания
(МТКП)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины: **ОП. 09 Управление персоналом**

код, специальность: **43.02.11 Гостиничный сервис**

форма обучения: **очная**

Москва
2018

СОГЛАСОВАНО:

Предметной цикловой комиссией
«Ресторанно-гостиничного бизнеса»
Протокол № 01
от «31» августа 2018 года
Председатель предметной цикловой
комиссии



Летникова Н.Б.

Подпись

Инициалы Фамилия

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Заместитель директора по учебной работе

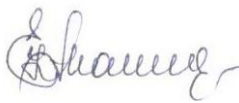


Давыдова Г.Б.

Подпись

УТВЕРЖДЕНА:

Директор колледжа _____



Подпись

/Е.Н. Махиненко/

Инициалы Фамилия

Разработчик:

_____ Летникова Н.Б.
ФИО, преподаватель ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 «Управление персоналом» является частью Программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина ОП.09 «Управление персоналом» является общепрофессиональной дисциплиной и относится к вариативной части профессионального цикла ФГОС ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения учебной дисциплины Управление персоналом является получение общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и карьерном росте. Задачей является усвоение основ профессиональной деятельности менеджера низового и среднего звена в сфере торговли, профессионально значимых личностных качеств. Предшествующими дисциплинами являются: «Менеджмент», «Документационное обеспечение управления»

Учебная дисциплина направлена на формирование профессиональных и общих компетенций:

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии. проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способ выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
 ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
 ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
 ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

управлять персоналом структурного подразделения организации, проводить его деловую оценку;

диагностировать профессиональную пригодность работников;

осуществлять мотивацию и стимулирование трудовой деятельности персонала;

оценивать экономическую эффективность управления персоналом.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

основы методологии управления персоналом;

кадровую политику организации, понятие трудового потенциала. его формирование, развитие, использование;

методы оценки эффективности управления персоналом, систему управления трудовыми ресурсами в организации, порядок организации кадровой работы. методы обучения и контроля за деятельностью персонала.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося	90	часов
включая:		
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	60	часов
Самостоятельная работа	24	часа
Консультации	6	часов
Всего	90	часов

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	60
в том числе:	
практические занятия	30
теоретические занятия	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
Консультации	
Промежуточная аттестация в 6-м семестре в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 Управление персоналом

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.			
Тема 1.1. Цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы.	Содержание учебного материала	2	
	<i>Система управления персоналом.</i> Управленческие блоки процесса управления человеческими ресурсами: Основные функции управления человеческими ресурсами. <i>Построение эффективной кадровой политики гостиничного предприятия.</i> Ключевое стратегическое направление кадрового менеджмента – разработка и освоение новой технологии – управление движением и ростом человеческого капитала. <i>Цели управления персоналом. Подходы к управлению персоналом:</i> экономический; органический подход; гуманистический подход <i>Компетентность Командная согласованность. Корпоративная эффективность.</i> Оценка эффективности кадровой политики отеля. <i>Сотрудничество специалистов по человеческим ресурсам (ЧР) с линейными менеджерами.</i> Методы улучшения деятельности менеджеров младшего звена в сфере управления людьми.	2	2
	Практическое занятие Описание алгоритма работы с персоналом менеджера низового звена/линейного менеджера на основании таблицы «Сравнение высокоэффективных и низкоэффективных кадровых политик гостиничных предприятий».	2	
Тема 1.2. Методика	Содержание учебного материала	2	

определения потребности в трудовых ресурсах.	<i>Планирование потребности в персонале для оптимизации затрат на обслуживание. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава на гостиничном предприятии. Подбор квалифицированного персонала для удовлетворения этих потребностей. Методы определения потребности в трудовых ресурсах.</i> <i>Численность персонала гостиничных служб для обеспечения эффективного и непрерывного обслуживания. Структура и численность персонала по отдельным группам (службам) гостиничного предприятия. Процесс планирования потребности в персонале. Структура персонала предприятия – количественное соотношение между группами работников. Категории работников, исходя из характера трудовых функций: руководители, специалисты, другие служащие, рабочие. Определение издержек на персонал: первоначальные издержки на персонал</i>	2	2
	Практические занятия 1. Составление таблицы (функциональная зона; наименование должности; функциональные обязанности работника): «Персонал службы приема и размещения» и «Персонал службы гостиничного хозяйства» 2. Определение текущей потребности в персонале, на перспективу, общей (суммарной) потребности и дополнительной потребности в персонале гостиницы. Расчет средней величины производительности труда сотрудников номерного фонда; расчет необходимого числа сотрудников на конкретный период.	4	
	Тема 1.3. Методы и	Содержание учебного материала	2

технология отбора и найма персонала в гостиницу.	<i>Организация приема на работу в гостиничном предприятии новых сотрудников. Технология найма нужных специалистов. Методы набора персонала из внутреннего источника: 1) внутренний конкурс; 2) совмещение профессий; 3) ротация. Процесс набора: изучение характеристик вакантного места, рассмотрение условий подходящих кандидатур, установление контакта с претендентами и получение от них анкет. Ступени отбора. Процесс набора персонала. Анкетирование. Интервью при приеме на работу в гостиницу. Собеседование по отбору персонала с менеджером по персоналу и с руководителем подразделения. Виды и типы собеседований. Практические советы кандидатам для подготовки к собеседованию. Метод тестирования. Ассесмент-центр (участие при в решении конкретной ситуации – кейса).</i>	2	2
	Практические занятия 1. Оценка кандидата с помощью бесконтактных методов. Написание Резюме. Заполнение Анкеты кандидата. 2. СВОТ-анализ личности. Тестирование на определение профессионально значимых качеств. Тесты на выполнение образца работы. 3. Ролевая игра «Собеседование при отборе персонала»	6	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление алгоритма отбора и найма персонала. 2. Тестирование, анализ результатов 3. Анкетирование	4	
Тема 1.4. Критерии оценки кандидатов.	Содержание учебного материала	4	
	<i>Оптимизация критериев к кандидатам. Оценка кандидатов при приеме на работу. Критерии отбора: качества, востребованные в соответствующем виде деятельности, всесторонняя характеристика работника, образование, квалификация, опыт, здоровье, физические данные, отсутствие вредных привычек. Эталонные уровни требований по каждому критерию. Профессионально важные качества и методы их оценки. Подход, основанный на компетенциях. Разработка спецификаций: навыки, биографические данные и опыт работы, индивидуальные качества и стиль работы «идеального кандидата». Тенденции: от узкой специализации и ограниченной ответственности за порученную работу – к широким профессиональным и должностным профилям и компетенциям.</i>	4	2

	Самостоятельная работа обучающихся Профессиональные требования 1-го и 2-го квалификационных уровней к должностям работников гостиничных служб.	4	
Раздел 2. Оформление и разработка кадровой документации гостиницы на основе типовой.		10	
Тема 2.1. Правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала.	Содержание учебного материала	2	
	<i>Разработка кадровой документации гостиницы.</i> «Положение о кадровой работе в компании (в том числе права и обязанности в работе с людьми линейных руководителей)». Оптимизация документооборота. Кадровые технологии. Рабочие графики и планы. Правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала. Квалификационные требования к различным группам работников гостиничного предприятия. Должностная инструкция – основной организационный документ, часть административной системы управления предприятием и управления персоналом. <i>Должностные инструкции.</i> Структура должностной инструкции. Создание эффективных рабочих инструкций. Должностные инструкции в различных типах отелей (описание через бизнес процессы). <i>Оформление в отделе кадров:</i> документы и мероприятия. Заключение трудового договора. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала. Заключение трудового договора. Структура трудового договора. Ознакомление будущего работника с нормативными актами.	2	
	Практическое занятие Составление должностных инструкций на основе квалификационных требований(профессиональных стандартов) для работников номерного фонда и службы приема и размещения первого и второго квалификационных уровней.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Реферат «Психологический контракт». 2. Оформление трудового договора.	4	
Тема 2.2. Производственные стандарты работы различных	Содержание учебного материала	2	
	<i>Организация гостиничного сервиса.</i> Современные методики, приемы,	2	2

служб гостиницы.	требования работы, основанные на стандартах. Организация работы персонала. Алгоритм эффективной работы с персоналом в линейном подразделении компании. Стандарты поведения на работе. Правила корпоративного поведения и взаимоотношений персонала с гостями гостиницы. <i>Дисциплина труда и рабочий процесс</i>. Элементы дисциплинарной системы. <i>Нормативное обеспечение эффективного производственного процесса сотрудников. Аттестация рабочего места:</i> Проектирование рабочего процесса (создание структуры рабочих элементов, обязанностей и задач работников данного профиля). Механизмы мотивации инициативной работы. <i>Стандарты оперативных процессов.</i> Технологии обслуживания (прием, размещение гостя, во время проживания). Практические рекомендации по повышению эффективности и качества работы сотрудников гостиничного предприятия.		
	Практические занятия 1. Анализ рабочей должности, ее описание и спецификация. Спецификация рабочего процесса менеджера гостиничного подразделения. 2. Ролевая игра: «Проведение дисциплинарного собеседования/ оценочного собеседования»	4	
Раздел 3. Участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.		8	
Тема 3.1.Содержание процесса адаптации в гостинице.	Содержание учебного материала	2	
	<i>Адаптация персонала.</i> Цели: интенсивное знакомство сотрудника с деятельностью и организацией и изменение собственного поведения в соответствии с требованиями новой среды. <i>Этапы адаптации.</i> <i>Профориентация и адаптация:</i> введение нанятых работников в организацию и ее подразделения. Виды адаптации: профессиональная, психофизиологическая, социально-психологическая. Влияние организационной культуры на процесс адаптации. Содержание процесса адаптации в гостинице. План адаптации нового сотрудника. Задачи наставника. Прохождение испытательного срока. «Оценка деятельности работника в период адаптации» и «План работы сотрудника (работника)».	2	3
	Практическое занятие План введения в должность нового работника номерного фонда	2	

	Самостоятельная работа обучающихся Эссе «проблемы, с которыми сталкивается стажер, и пути их преодоления»	2	
Тема 3.2 Формирование корпоративной культуры в гостиницах.	Содержание учебного материала	2	
	Влияние корпоративной культуры на производственный процесс и культуру труда. Влияние на кадровый менеджмент типа доминирующей организационной культуры. Корпоративные ценности и деловая этика. Создание культуры обслуживания гостя. Корпоративный этический кодекс. Формирование у сотрудников приверженности компании. Соблюдение протокола и этикета в качестве основных навыков и знаний. Влияние организационной культуры на управление персоналом. Неформальные уровни моральной регуляции поведения работников. Моральный климат организации. Модели взаимоотношения начальника и подчиненного. Социальные взаимоотношения между рабочими группами. Качество трудовой жизни (КТЖ). Повышение лояльности персонала гостиниц.	2	2
	Практическое занятие Деловая игра «Правила поведения персонала гостиницы»/»Телефонный этикет»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Написание рефератов: «Организационно- культурные типы (по видам социальных культур): культура личности, культура роли, культура власти, культура цели», «Деловые культуры».	2	
Раздел 4. Участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала.		6	
Тема 4.1. Обучение и развитие персонала в гостиницах.	Содержание учебного материала	2	
	<i>Обучение и развитие – непрерывный циклический процесс в ГК.</i> Современные требования к сотрудникам. Возрастающая роль обучения персонала в процессах организационных изменений (внедрения передовых информационных, маркетинговых, операционных и других технологий). Система корпоративного обучения и развития сотрудников. Переобучение и повышение квалификации сотрудников гостиницы. Методы профессионального обучения. <i>Анализ особенностей работы и квалификационные требования как метод обучения.</i> Элементы работы: задачи, обязанности и ответственность,	2	3

	Практические занятия Анализ собственной работы и квалификационные требования	2	
Тема 4.2. Особенности работы с кадровым резервом гостиницы.	Содержание учебного материала	2	
	<i>Планирование карьеры специалиста. Тенденция:</i> от спланированного карьерного пути – к информированному и гибкому выбору траектории профессионального развития; от ответственности менеджеров за развитие персонала – к ответственности самих работников за собственное развитие. Планирование и подготовка резерва руководителей. Стратегическое развитие персонала. Резерв кадров руководителей: отбор, подготовка. Командообразование как технология формирования управленческого потенциала организации. Команда как организационная форма коллективного управления.	2	2
Раздел 5. Оценка профессиональной компетентности работников различных служб гостиницы.		14	
Тема 5.1. Понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации.	Содержание учебного материала	2	
	<i>Аттестация и комплексная оценка персонала. Система аттестации (процедура определения соответствия сотрудников своей должности) и оценки персонала (процесс определения эффективности деятельности сотрудников в ходе реализации задач организации).</i> <i>Алгоритм аттестации.</i> Распределение функций между линейными менеджерами и менеджерами по персоналу. Процедура оценки: подготовительный этап; проведение наблюдений; обработка результатов; анализ результатов; выработка рекомендаций. Виды и методы аттестации и критерии аттестации. Критерии и стандарты оценки. Мотивация труда и управление вознаграждениями сотрудников. Стимулирование персонала в гостиницах.	2	3
	Практические занятия 1. Сравнение методов и процедур оценки по целям и задачам. Анализ и заполнение аттестационного листа. 2. Ролевая игра «Оценка на 360 градусов» / «Социометрия»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить структуру оценок при проведении аттестации. Описать методы и инструменты мотивации персонала в гостиничном бизнесе	2	
Тема 5. 2. Планирование	Содержание учебного материала	6	

карьеры в гостиницах.	Виды карьерных перемещений в гостинице. Аттестация гостиничного персонала – основа для принятия управленческих решений в отношении перемещения персонала. Подготовка руководящих кадров и управление продвижением по службе: разработка программ, направленных на развитие способностей и повышение эффективности труда руководящих кадров. Критерии и факторы карьерного успеха. <i>Карьера молодого специалиста. Карьерный самоменеджмент</i> – технология самопланирования карьеры и реализация карьерного потенциала личности. Карьерограмма <i>Современные методы самопрезентации и планирования карьеры. Мотивация карьеры.</i> Технология самопланирования карьеры и реализации карьерного потенциала личности.	6	
			3
	Практическое занятие Составление «Личного плана профессионального и служебного развития»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Реферат «Деловая карьера» 2. Эссе «Успешными менеджерами рождаются или становятся»/ «Я и моя карьера» 3. Составление «Портфолио карьерного продвижения»	6	
Консультации		6	
Всего		90	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета (аудитории) и рабочих мест кабинета: учебная мебель, дидактические пособия, программное обеспечение, компьютеры, проекторы, видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения: видеопроекционное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернету.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Нормативные правовые документы
1.1	Трудовой кодекс РФ
1.2	ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению
1.3	ГОСТ Р 50690-2000 Государственный стандарт РФ. Туристские услуги.
1.4	Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011
1.5	Постановление Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг».2015
1.6	Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц
II	Основные источники
2.1	Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.; Издательский центр «Академия», 2015.
2.2	Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2015.
2.3	Базаров Т.Ю. Управление персоналом: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: ИЦ «Академия», 2014.
2.4	Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования – М.: Издательский центр «Академия», 2014
III	Дополнительные источники
3.1	Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2015

3.2	Шарп И., Филлипс А. Философия гостеприимства Four Seasons. Качество, сервис, культура, бренд, М.: Альпина Паблишер, 2014
3.3	Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб пособие. – МАГИСТР: ИНФРА-М, 2014
3.4	Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2015.
3.5	Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014
3.6	Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2015
IV	Интернет- ресурсы
4.1	Электронно-библиотечная система - http://www.znaniyum.com
4.2	Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru .
4.3	Портал гостиничного бизнеса hoteiline.ru .
4.4	Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, ProHoteli // www.prohotel.ru .

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений-демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем Летниковой Н.Б.. в процессе проведения практических работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Итоговой формой контроля является дифференцированный зачет.

Фонды оценочных средств (ФОС, КОС) разрабатываются образовательным учреждением. Они включают в себя педагогические контрольно - оценочные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>знания:</i> - цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы; - методику определения потребности в трудовых ресурсах; - источники и способы привлечения персонала; - методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу; - критерии оценки кандидатов; - правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала; - производственные стандарты работы различных служб гостиницы; - содержание процесса адаптации в гостинице; - роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы; - основные формы обучения в гостинице; - особенности работы с кадровым резервом гостиницы; - понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы; - виды карьерных перемещений.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы учебной дисциплины; — активное участие в учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях в рамках профессии, достижение высоких результатов, стабильность результатов, портфолио достижений; — оценка потребностей в командообразовании и навыков совместной работы; — оценка за решение проблемно-ситуационных задач на практических занятиях; — активное участие в обсуждении просмотренных видеоматериалов; составление кроссвордов; — проведение СВОТ-анализа своей личности и персонала; оценку компетенций; — активное участие в ролевых (деловых) играх, тренингах; — выполнение заданий, докладов, рефератов для самостоятельной работы; — выполнение исследовательской работы; — составление планов деятельности;

<i>умения:</i> - планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах; - осуществлять подбор персонала и расстановку персонала; - оформлять необходимую кадровую документацию; -разрабатывать и проводить мероприятия по адаптации новых сотрудников; - интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников; - выбирать программу обучения, организовывать повышение квалификации персонала; - разрабатывать процедуру аттестации; - поводить оценку профессиональной компетентности работников гостиницы.	графиков и описание бизнес-процессов; – активное участие в ролевых играх и тренингах.
---	---