

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины  
«Организация кадровой службы гостиницы»**

Направление подготовки  
**43.02.16. Туризм и гостеприимство**  

---

*(шифр, название направления)*

**Среднее профессиональное образование**  

---

Форма обучения  
**Очная/очно-заочная/заочная**  

---

Год начала подготовки - **2023**  

---

*(по учебному плану)*

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК  
«Социально-экономических дисциплин»

 Токова С. И.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

## Рабочая программа дисциплины «Организация кадровой службы гостиницы»

### 43.02.16. Туризм и гостеприимство

#### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Организация кадровой службы гостиницы» является обязательной частью общепрофессионального цикла, относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03.; ОК-04.

Дисциплина изучается на:

- *очная/очно-заочная/заочная* форма обучения: 3 курс, 5,6 семестр – зачет

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Целью является формирование у обучающихся знаний, умений, опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.; ОК 02.	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования организовывать работу коллектива и команды</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>

	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	124
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	112
в т. ч.:	
теоретическое обучение	60
практические занятия	52
<i>Самостоятельная работа</i>	12
<b>Промежуточная аттестация – зачет с оц.</b>	

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 1. Кадровые службы и специфика их работы в гостиничной сфере	<p><b>Содержание учебного материала:</b>  Понятие кадровой службы гостиницы. Понятие рекрутинговой деятельности в гостиничной сфере. Составляющие деятельности кадровой службы гостиницы. Роль кадровых служб в индустрии гостеприимства. Появление первых кадровых служб в индустрии гостеприимства России. Специфика развития и динамика рекрутинга в гостиничной сфере. Основные тенденции найма гостиничного персонала среднего и высшего управленческих уровней. Влияние кризисных явлений в экономике на деятельность кадровых служб гостиницы. История и перспективы кадровых служб на зарубежном гостиничном рынке. <b>В том числе практических и лабораторных занятий:</b>  Кадровые службы крупных гостиничных сетей: исторические предпосылки формирования рынка кадровых услуг. Роль и место «New Deal», «Work Trial», «High Skilled Migrant Programme» и «Jobcentre Plus» в формировании политики в сфере кадровых услуг.  <b>Самостоятельная работа обучающихся :</b>  Специфика игроков на рынке рекрутинга в гостиничной сфере.</p>

<b>Тема 2. Правовые и этические основы рекрутинга в гостиничной сфере</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Предпринимательство как одна из форм организации кадрового бизнеса. Основные характеристики ИП, особенности, преимущества и недостатки. Взаимодействие кадровой службы гостиницы и рекрутингового агенства. Организация «ООО» как одна из наиболее популярных форм ведения бизнеса в сфере рекрутинга. Показатели эффективности и качества услуг кадровой службы гостиницы. Сертификация рекрутинговых компаний на основе саморегуляции
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий :</b> Профессиональный этический кодекс как элемент качества деятельности кадровой службы гостиницы.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Саморегулирующиеся организации в гостиничной сфере. Должностная инструкция специалиста кадровой службы гостиницы
<b>Тема 3. Организация работы кадровой службы в гостинице</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Подбор, прием на работу, оценка качества гостиничного персонала, обучением персонала отеля. Улаживания конфликтов, формирования корпоративного сознания. Разработка должностных инструкций и функциональных технологий для персонала гостиницы. Оценка и помощь в улучшении условий труда работников в гостинице. Помощь руководителям подразделений гостиницы в работе с персоналом. Повышение квалификации сотрудников, работающих в гостинице. Структура кадровой службы в гостинице.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Поощрение и мотивация персонала гостиницы. Функции кадровой службы, связанные с ведением личных дел всех сотрудников гостиницы, заключением соглашений для проведения обучения, повышения квалификации персонала.
<b>Тема 4. Интернеттехнологии в рекрутинге в сфере гостеприимства.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Кадровые службы и биржи труда в глобальной сети. Интернет-инструмент как способ борьбы с недобросовестными агентами на рынке кадровых услуг в гостиничной сфере. Создание собственного представительства кадровой службы гостиницы. Ценность внешнего пространства в глобальной сети. Каталоги избранных ресурсов интернета в гостиничной сфере. Аннотация сайтов, связанных с кадрами. Основные категории сайтов, содержащих информацию о работе персонала гостиницы. Специализированные поисковики.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Представительства газет, рекрутинговых фирм, общие рекламные сайты в гостиничной сфере. Способы нахождения информации в интернете.
<b>Тема 5. Основные технологии работы кадровой службы гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Классические технологии работы кадровой службы гостиницы. Агентства по трудоустройству и рекрутинговые агентства, возможности их использования в гостиничной сфере. Разовый контракт как основа работы кадрового агентства. Методы расчета с консультантами по поиску руководящего персонала гостиничного предприятия. Дополнительные расходы. Условия предоплаты, система промежуточных оплат, поэтапная оплата услуг гостиничного персонала. Аутплейсмент как одна из форм работы кадровой службы гостиницы.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Появления аутплейсмента в России. Подходы к определению явления аутплейсмента. Преимущества аутплейсмента для средств размещения. Преимущества аутплейсмента для увольняемого сотрудника. Пакет услуг в рамках аутплейсмента.
<b>Тема 6. Базовые</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Алгоритм технологии аутплейсмента, его применение в гостиничной сфере.
	<b>Содержание учебного материала</b>

<b>документы кадровой службы гостиницы</b>	Тщательно разработанная система документации – один из важнейших факторов, определяющих успешность и эффективность работы кадровой службы гостиницы. Договор на оказание услуг по подбору персонала в гостиницу. Заявка на подбор. Анкета для соискателя. Формы отчетности менеджеров кадровой службы гостиницы. Управленческая отчетность по деятельности кадровой службы гостиницы.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Трудовой договор с менеджером кадровой службы гостиницы. Должностная инструкция менеджера по подбору персонала. Стандарт резюме.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Структура заключения по результатам собеседования в гостиничной сфере. Стратегия кадровой службы гостиницы

<b>Тема 7. Факторы, средства и методы достижения успеха в работе кадровой службы гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Роль руководителя в достижении успеха в работе кадровой службы гостиницы, личная власть, психологические приемы. Маркетинг как залог успеха. Реклама и другие элементы связей с общественностью как необходимый элемент развития средства размещения.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Постоянные изменения как показатель проактивного поведения на рынке кадровых услуг в гостиничной сфере. Успех работы кадровой службы гостиницы...
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Субъекты и объекты стратегии кадровой службы гостиницы. Структурные элементы стратегии кадровой службы гостиницы. Реализация основных функций кадрового менеджмента в стратегии кадровой службы в гостинице. Описание этапов подбора, отбора, найма, адаптации, обучения, развития гостиничного персонала

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет № - 506,

столы компьютерные – 20 шт., стулья – 20 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., компьютер – 20 шт. учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN)

4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);

- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ №0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);

- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);

- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);

- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

### **3.1.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие / О. В. Ивлиева; Южный федеральный университет. - Ростов-наДону; Таганрог: ЮФУ, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-9275-3404-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1308391> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Университетская книга; Логос, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-98704-449-0. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1214525> - Режим доступа: по подписке.-

Текст:электронный.

3. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 335 с. - ISBN 978-5-8199-0786-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

### **3.1.2. Дополнительные источники**

1. Шимова, О. С. Основы устойчивого туризма: учебное пособие / О. С. Шимова. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. ( Высшее образование: Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005291-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/558464> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

## **4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**



## **обучающихся по дисциплине (модулю)**

**4.1.** Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.)

1. Комплекс мероприятий по обеспечению безопасности крупных гостиниц (250 - 300 номеров).
2. Комплекс мероприятий по обеспечению безопасности малых гостиниц
3. (20-30 номеров).
4. Структура службы безопасности и мероприятия для охраны мотеля.
5. Структура службы безопасности и мероприятия для охраны ботеля.
6. Технические средства противопожарной безопасности гостиниц.
7. Технические средства спасения гостей в гостинице при пожаре.
8. Мероприятия по безопасности в гостинице, разработанные на случай (наводнения, цунами, ураган, землетрясение).
9. Мероприятия по предотвращению хищений в гостинице.
10. Требования к персоналу службы безопасности гостиницы, правила приема, увольнения, техническое оснащение, контроль.
11. Мероприятия по обеспечению безопасной транспортировке гостей на автотранспортных средствах (автобус, микроавтобус, такси, машина на прокат).
12. Обеспечение безопасности здоровья гостей в гостинице в местах общего пользования (сауна, солярий, баня, бассейн).
13. Порядок действия службы безопасности и других служб при возникновении ЧП в гостинице (хулиганство, проникновение в номер, в зону).
14. Мероприятия по обеспечению электробезопасности гостиниц.
15. Комплекс мер по обеспечению безопасного питания гостей в гостинице.
16. Организация мероприятий по обеспечению экологической безопасности здания гостиницы.
17. Мероприятия и технические средства по обеспечению безопасности периметра гостиницы.
18. Мероприятия и технические средства по обеспечению безопасности номеров гостиниц.
19. Меры профилактики по предотвращению хищений в гостинице (номер, кухня, шведский стол, банкетный зал, конференц-зал).
20. Информационная безопасность. Защита коммерческой тайны. Конкурентная разведка.