

**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

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора по УР

М. Х. Чанкаев

«30» апреля 2025 г., протокол № 8

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

(наименование дисциплины)

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки - 2025

(по учебному плану)

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Составитель: Токова С. И.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 28 апреля 2025 г., протокол № 8.

Председатель ПЦК
«Социально-экономических дисциплин» Токова С. И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:.....	4
2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины	5
2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины.....	8
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:	8
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	8
3.2.1. Основные печатные и электронные издания	8
3.2.2. Дополнительные источники.....	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	9
5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....	17
5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (экзамен)	18
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины	19
6.1. Общесистемные требования.....	19
6.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	19
6.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	20
6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20
7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	20

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.ДВ.02.02 «Организация кадровой службы гостиницы» является обязательной частью общего общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

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

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: 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
		Знания: 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
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
--	--	--

2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 124 академических часа.

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	124		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)			
Аудиторная работа (всего):	112		
в том числе:			
лекции	60		
семинары, практические занятия	52		
Внеаудиторная работа:			
консультация перед зачетом			
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.			
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	12		
Контроль	-		
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет с оценкой		

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

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и в том числе практических занятий, прикладной модуль (если предусмотрены)	Объем часов	Формируемые общие и профессиональные компетенции
1	2	3	4
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	18	ОК 03

Кадровые службы и специфика их работы в гостиничной сфере	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.	8	ОК 04
	В том числе практических занятий 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.	8	
	Самостоятельная работа обучающихся Специфика игроков на рынке рекрутинга в гостиничной сфере.	2	
Тема 1.2. Организация работы кадровой службы в гостинице	Содержание учебного материала	18	
	Предпринимательство как одна из форм организации кадрового бизнеса. Основные характеристики ИП, особенности, преимущества и недостатки. Взаимодействие кадровой службы гостиницы и рекрутингового агентства. 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	9	
	В том числе практических занятий: Профессиональный этический кодекс как элемент качества деятельности кадровой службы гостиницы.	7	
	Самостоятельная работа обучающихся Саморегулирующиеся организации в гостиничной сфере. Должностная инструкция специалиста кадровой службы гостиницы	2	
Тема 1.3. Правовой статус частного охранника службы безопасности	Содержание учебного материала	16	
	Подбор, приемом 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.	8	
	В том числе практических занятий Поощрение и мотивация персонала гостиницы. Функции кадровой службы, связанные с ведением личных дел всех сотрудников гостиницы, заключением соглашений для проведения обучения,	8	

	повышения квалификации персонала.		
Тема 1.4. Интернеттехнологии в рекрутинге в сфере гостеприимства.	Содержание учебного материала	18	
	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.	9	
	В том числе практических занятий Представительства газет, рекрутинговых фирм, общие рекламные сайты в гостиничной сфере. Способы нахождения информации в интернете.	7	
	Самостоятельная работа обучающихся Преимущества и недостатки виртуального пространства в сфере рекрутинга в индустрии гостеприимства.	2	
Тема 1.5. Основные технологии работы кадровой службы гостиницы	Содержание учебного материала	18	
	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.	9	
	В том числе практических занятий Появления аутплейсмента в России. Подходы к определению явления аутплейсмента. Преимущества аутплейсмента для средств размещения. Преимущества аутплейсмента для увольняемого сотрудника. Пакет услуг в рамках аутплейсмента.	7	
	Самостоятельная работа обучающихся Алгоритм технологии аутплейсмента, его применение в гостиничной сфере.	2	
Тема 1.6. Базовые документы кадровой службы гостиницы	Содержание учебного материала	18	
	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.	8	
	В том числе практических занятий Трудовой договор с менеджером кадровой службы гостиницы. Должностная инструкция менеджера по подбору персонала. Стандарт резюме.	8	

	Самостоятельная работа обучающихся Структура заключения по результатам собеседования в гостиничной сфере. Стратегия кадровой службы гостиницы	2	
Тема 1.7 Факторы, средства и методы достижения успеха в работе кадровой службы гостиницы	Содержание учебного материала	18	
	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.	9	
	В том числе практических занятий Постоянные изменения как показатель проактивного поведения на рынке кадровых услуг в гостиничной сфере. Успех работы кадровой службы гостиницы.	7	
	Самостоятельная работа обучающихся 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	2	
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой		-	
Всего:		124	

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины 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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236>

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>

3. Трудовое право : учебник для среднего профессионального образования / Р. А. Курбанов [и др.] ; под общей редакцией Р. А. Курбанова. — 4-е изд., перераб. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 328 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19514-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556570>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144>

2 Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413>

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код и наименование формируемых компетенций	Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 03 ОК 04	Знания: 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 Умения: определять	Оценка «5» - «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. Оценка «4» - «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично»,	Оценка результатов устного опроса

	<p>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 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1– 2 недочетов последовательности и языковом оформлении излагаемого. Оценка «3» - «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. Оценка «2» - «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p>	
--	--	---	--

		<p>«5» - 85-100% верных ответов «4» - 69-84% верных ответов «3» - 51-68% верных ответов «2» - 50% и менее</p>	<p>Оценка результатов тестирования</p>
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется обучающемуся, если демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» выставляется обучающемуся, если демонстрируются достаточно полное</p>	<p>Оценка результатов экзамена</p>

		<p>знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но</p>	
--	--	---	--

		<p>обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившему самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>	
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

		<p>основных понятий, используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и</p>	
--	--	---	--

		<p>дополнительные вопросы. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>	
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если дается комплексная</p>	<p>Оценка результатов решения ситуационных задач</p>

		<p>оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задания при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется, если дана неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствует теоретическое обоснование выполнения заданий.</p> <p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо»</p>	<p>Оценка результатов и письменного опроса</p>
--	--	--	---

		<p>выставляется, если обучающийся выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает теоретический материал, допускает искажение фактов.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся допустил число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.</p>	
--	--	---	--

5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

5.1. Темы рефератов и эссе.

1. Содержание теории человеческих ресурсов.

2. Организационное проектирование системы управления персоналом.
3. Система органов управления трудовыми ресурсами.
4. Характер действий менеджеров в процессе набора персонала.
5. Тарификация труда на турпредприятиях. Контрактная система.
6. Разработка проекта повышения эффективности деятельности персонала.
7. Сущность и виды деловой карьеры.
8. Профессиональная компетенция менеджера.
9. Деятельность менеджера как руководителя коллектива.
10. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом.
11. Технология управления персоналом (трудовая адаптация персонала).
12. Система управления персоналом организации.
13. Персонал как ключевой фактор в стратегических планах предприятий.
14. Особенности персонала гостиничных предприятий.
15. Конфликт как процесс, основные этапы конфликта.
16. Структурные и межличностные методы управления конфликтами

5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (экзамен)

1. Особенности персонала как объекта управления.
2. Принципы управления персоналом, в т.ч. гостиничного предприятия
4. Старая и новая парадигма управления персоналом
4. Организационная структура службы управления персоналом
5. Понятие и сущность кадровой политики. Виды кадровой политики
6. Кадровая политика организации (объект и субъект управления).
7. Кадры и документы кадровой политики организации
8. Планирование персонала в организации.
9. Сущность и содержание кадрового планирования
10. Планирование потребности в персонале.
11. Количественная и качественная потребность в персонале
12. Организация приёма персонала гостиничного предприятия
13. Цели и этапы отбора персонала
14. Понятие, периодичность и цели деловой оценки.
15. Проведение и ошибки деловой оценки
16. Сущность, цели, правила аттестации персонала
17. Договорная система найма и оплата труда
18. Методы анализа работы (наблюдение, собеседование, вопросники)
19. Понятие, этапы и виды деловой карьеры работников гостиницы
20. Управление деловой карьерой персонала гостиничного предприятия
21. Система служебно-профессионального продвижения
22. Планирование работы с кадровым резервом
23. Производительность и нормирование труда.
24. Общая характеристика мотивации.
25. Формы и системы оплаты труда персонала
26. Правила мотивации, виды мотивов к труду
27. Определение, причины и виды конфликта.
28. Оценка кадрового потенциала организации
29. Современные проблемы управления персоналом
30. Мировое развитие управления персоналом
31. Принципы и закономерности управления персоналом
32. Развитие рыночной экономики и управления персоналом
33. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий
34. Факторы, воздействующие на персонал организации
35. Подразделения и отделы управления персоналом

36. Подсистемы управления персоналом
37. Организация труда персонала
38. Сущность, виды и цели профориентации персонала.
39. Формы и направления профориентационной работы
40. Трудовая адаптация персонала.
41. Управление адаптацией персонала гостиничного предприятия
42. Организация обучения персонала Службы по организации обучения
43. Подготовка, переподготовка, повышение квалификации
44. Профессиональная этика персонала гостиничного предприятия
45. Соблюдение трудового законодательства в отношении персонала отеля
46. Планирование и расстановка персонала в отеле.
47. Управление текучестью персонала в отелях
48. Особенности системы управления персоналом в отелях

6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины

6.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru>- адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru>- электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 14.05.2025г. до 11.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 26 от 11.04.2025 г.	от 11.04.2025г. до 28.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

6.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе

материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

6.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Срок действия лицензии с 27.02.2025г. по 07.03.2027г.

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir<http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ](http://kchgu.ru)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.