Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В. И. ВЕРНАДСКОГО»
Гуманитарно-педагогическая академия
Экономико-гуманитарный колледж

Методические рекомендации по дисциплине
Управление персоналом

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Управление персоналом» составлены для студентов очной формы обучения специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Учебная программа дисциплины «Управление персоналом» направлена на формирование у студентов понимания содержания системы управления персоналом современной организации, овладение методами, методиками и технологиями планирования, организации, контроля, мотивации, корректировки трудового поведения персонала. Цель изучения дисциплины – профессиональная подготовка социально и профессионально компетентного экономиста-менеджера, обладающего навыками квалифицированного управления персоналом.

Основные задачи дисциплины:

сформировать у студента навыки управленческой деятельности;

выработать системный подход к квалифицированной работе с персоналом;

дать представление о роли и месте службы управления персоналом в достижении целей организации;

научить применять на практике принципы управления персоналом;

выработать навыки разработки, реализации и оценки эффективности кадровых решений.

В результате изучения дисциплины студенты должны

Знать:

основы российского трудового законодательства и практику его применения;

принципы управления персоналом;

методы управления персоналом;

стандарты унифицированной системы кадровой документации;

организацию кадрового учета, первичные учетные документы;

отечественный и зарубежный опыт в управлении персоналом;

виды и правовое основание деятельности организационных структур по управлению персоналом;

основы кадрового, информационного, технического и правового обеспечения системы управления персоналом организации;

методы планирования и организации работы руководителя с персоналом;

основы кадрового планирования, набора и отбора персонала;

организацию профессионального развития персонала;

основы систем мотивации трудового поведения персонала;

основы профессиональной и организационной адаптации персонала;

системы оценки эффективности управления персоналом организации;

особенности управленческой деятельности по работе с персоналом в кризисные периоды функционирования организации;

основные элементы корпоративной культуры и этики служебных отношений;

методы управления конфликтами;

Уметь:

выявлять проблемы, связанные с «человеческим фактором», при анализе конкретной ситуации, предлагать способы их решения и оценивать результаты;

составлять положения о структурных подразделениях и должностные инструкции;

анализировать потребность организации в кадрах (оценивать целесообразность введения вакансий/сокращения штатов);

компетентно подбирать, отбирать и оформлять трудовые отношения с персоналом;

выявлять потребности работников в профессиональном развитии;

разрабатывать системы заработной платы;

разрешать производственные конфликты;

систематизировать и обобщать информацию, готовить справки и обзоры по вопросам управления персоналом;

квалифицированно привлекать работников к дисциплинарной ответственности/поощрять;

использовать информационные технологии для решения задач управления персоналом;

Владеть навыками:

кадрового планирования;

оценки эффективности управления персоналом организации;

оценки деятельности персонала организации;

оценки результативности труда персонала организации;

способами воздействия на персонал организации;

индивидуальной и групповой работы с персоналом;

подготовки и проведения аттестации персонала.

Знание студентами основ управления персоналом является необходимым компонентом управленческого, экономического, инженерно-технического и других направлений высшего профессионального образования, поскольку обеспечивает профессиональную, социальную, методическую, управленческую и многие другие виды компетентностей.

Дисциплина «Управление персоналом» основывается на таких фундаментальных науках как философия, психология, педагогика, экономика, юриспруденция, теория управления и менеджмента и состоит из лекционных, практических (семинарских) занятий, самостоятельной работы студентов, завершаясь итоговым контролем в форме экзамена (зачёта).

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование **следующих компетенций:**

1. Общие (ОК) компетенции:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы 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 для совершенствования профессиональной деятельности.

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

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

2. Профессиональные компетенции:

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.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и практических занятий;

- в рамках требований ФГОС СПО предусматривается написание по отдельным темам курса рефератов.

Задействуется следующее программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- Microsoft Windows XP,7 профессиональная (операционная система);

- Microsoft Office 2003, и среда разработки программ и процедур Visual Basic для приложений (VBA);

- Архиватор RAR для Windows - WinRAR;

- Антивирусная программа Trend Micro OfficeScan.

- Справочная Правовая Система КонсультантПлюс ООО «Софт-Информ»Договор № 2442

от 25.12.2014. Действует до 31.12.2015. Сумма: 295 152.79 руб. - \\ Mim\ConsultantPlus\ CONS.EXE

- База учебно-методических материалов ИСОиП - http://www.libdb.sssu.ru

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - http://www. biblioclub.ru

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала.

Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в изучении проблем логики. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к докладу или реферативному сообщению необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Составить план-конспект своего выступления, обращаться за методической помощью к преподавателю. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы.

Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации студентам при подготовке к практическим занятиям

Важной составной частью учебного процесса в колледже являются практические занятия.

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения. Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых ситуаций.

На практическом занятии главное уяснить связь решаемых ситуаций с теоретическими положениями. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят журнал практических занятий. Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Целями проведения практических занятий являются:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины «Управление персоналом»;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие личностных качеств, направленных на устойчивое стремление к самосовершенствованию: самопознанию, самоконтролю, самооценке, саморазвитию и саморегуляции;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов;
- выработку таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Количество, объем и содержание практических занятий определяются рабочей (авторской) программой по дисциплине «Управление персоналом»; для

специальностей среднего профессионального образования соответствующего профиля.

Практические занятия по дисциплине «Управление персоналом» направлены на формирование у обучающихся практических и профессиональных умений при решении задач и при выполнении определенных заданий, необходимых в последующей профессиональной деятельности.

Содержание практических занятий на уроках по дисциплине «Управление персоналом»:

• поиск нужной информации по определённой теме;

• решение разного рода задач, в том числе содержащих задания профессиональной направленности;

• работа со справочными материалами.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания при решении задач.

Содержание практических занятий фиксируется в рабочей учебной программе дисциплины «Управление персоналм» в разделе «Содержание учебной дисциплины» и планируется с расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть выполнены большинством обучающихся.

При выполнении заданий студенты имеют возможность пользоваться лекционным материалом, с разрешения преподавателя осуществлять деловое общение с товарищами.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: по окончании выполнения задания студенты оформляют отчет, который затем выносится на завершающий этап формы изучения дисциплины. В процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с заданием на практическое занятие, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Методические рекомендации студентам для самостоятельной работы

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций, среди которых особенно выделяются:

1) развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей студентов);

2) ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация);

3) воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста);

4) исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления);

5) информационно-обучающая (учебная деятельность студентов на аудиторных занятиях).

Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение студентами отдельных вопросов курса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и других информационных источников.

Задачами самостоятельной работы студентов являются:

1) систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

2) углубление и расширение теоретических знаний;

3) формирование умения использовать справочную литературу;

4) развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы работы, как:

1) индивидуальные занятия (домашние занятия):

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции);

- изучение рекомендуемых литературных источников;

- конспектирование источников;

- работа с нормативными документами;

- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;

- составление плана и тезисов ответа на семинарском занятии;

- составление схем, таблиц, для систематизации учебного материала;

- выполнение тестовых заданий;

- подготовка презентаций

- ответы на контрольные вопросы;

- написание рефератов;

2) групповая самостоятельная работа студентов:

- подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, деловые игры);

- анализ деловых ситуаций (мини-кейсов) и др.

3) получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины.

Наиболее часто при изучении дисциплины «Управление персоналом» используются следующие виды самостоятельной работы студентов:

- поиск (подбор) литературы (в том числе электронных источников информации) по заданной теме;

- подготовка рефератов;

Реферат – форма письменной работы. Как правило, реферат является самостоятельным библиографическим исследованием студента, носящим описательно-аналитический характер.

Объем реферата может достигать 10-15 страниц. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа студента над рефератом включает следующие операции:

- уяснение сути темы (по её названию);

- выявление литературных источников по данной теме;

- ознакомление с содержанием источников, направленным на осмысление его внешней и внутренней структуры;

- работа над выделением главных смысловых компонентов текста (ключевых слов и предложений);

- отбор наиболее важных сведений из выделенных фрагментов;

- составление «связок» из отобранного материала в соответствии с логикой изложения фактов;

- написание реферата.

Реферат в структурном отношении должен включать:

- заголовочную часть (введение);

- собственно реферативную часть (изложение основных положений по плану с соответствующими названиями и нумерацией);

- заключительную часть (выводы);

- справочную часть (список использованной литературы);

- оглавление (содержание).

Текст реферата должен иметь связанное, цельное построение. Содержание реферата должна пронизывать главная идея, которая объединяет все информационные элементы источников, а также приводимые факты. При этом допускается сохранение отдельных структурных элементов оригинала. Однако не допустимо простое переписывание положение литературных источников. Язык должен быть кратким, ясным, доступным.

Реферат оценивается исходя из следующих критериев:

-поставлена ли цель в работе;

-сумел ли студент самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его;

-каков научный уровень реферата;

-собран ли достаточный фактический материал;

-удалось ли раскрыть тему;

-показана ли связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента;

-каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала, в составлении заключения;

-достигнута ли цель работы.

Тематика рефератов приводятся в рамках рабочей учебной программы дисциплины «Управление персоналом»; в разделе «Фонд оценочных средств. Темы письменных работ».

Возможно написание реферата по теме, предложенной самим студентом (по согласованию с преподавателем). Реферат на занятиях может быть представлен в виде доклада.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление персоналом»

Академия обеспечивает учебно-методическую и материально-техническую базу для организации самостоятельной работы студентов. Библиотека академии обеспечивает:

1) учебный процесс необходимой литературой и информацией (комплектует библиотечный фонд учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с учебными планами и программами, в том числе на электронных носителях);

2) доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

Экономико-гуманитарный колледж (подразделение академии):

1) обеспечивает доступность всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

2) разрабатывает: учебно-методические комплексы, программы, пособия, материалы по учебным дисциплинам в соответствии с государственными образовательными стандартами;

3) методические рекомендации, пособия по организации самостоятельной работы студентов;

4) задания для самостоятельной работы;

5) темы рефератов и докладов;

6) вопросы к экзаменам и зачетам;

7) образцы оформления индивидуальных заданий;

8) предоставляет студентам сведения о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств по своей дисциплине.

Методические рекомендации студентам по изучению рекомендованной литературы

Эти методические рекомендации раскрывают рекомендуемый режим и характер различных видов учебной работы (в том числе самостоятельной работы над рекомендованной литературой) с учетом специфики выбранной студентом очной формы.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой академии, где они имеют возможность получить доступ к учебно-методическим материалам как библиотеки ВУЗа, так и иных электронных библиотечных систем. В свою очередь, студенты могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки, а также воспользоваться читальными залами вуза.

Описание мультимедийных средств

В преподавании дисциплины «Управление персоналом» новые возможности, предоставляемые мультимедийными средствами, нашли самое разнообразное применение.

Интерактивные образовательные технологии включают в себя деловые и ролевые игры и метод проблемного изложения, использующиеся в основном в процессе проведения практических занятий.

В связи со смещением акцента на самостоятельное приобретение студентами знаний, усиливается консультационная и корректировочная направленность обучающей деятельности педагога. Основную роль здесь играют мультимедийные технологии. Наиболее доступным из мультимедийных средств является так называемый электронный учебник.

На занятиях используются несложные мультимедийные документы, которые может создать сам преподаватель в программах Microsoft Word или Power Point.

Системный подход в мультимедийных проектах даёт возможность

использовать средства визуальной информации не только в качестве иллюстративного материала, сопровождающего рассказ преподавателя, но и структурировать подготовленные материалы применительно к специализациям студентов. Все это положительно влияет на усвоение материалов и поднимает уровень и качество обученности. Ценность созданных презентаций в Power Point состоит в том, что материал в них даётся студентам компактно, в нужной последовательности; в нём нет ничего лишнего, всё используется для достижения целей и задач конкретного занятия, в отличие от готовых фильмов и слайдов.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

уровень освоения студентом учебного материала;

умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

сформированность общеучебных умений;

обоснованность и четкость изложения ответа;

оформление материала в соответствии с требованиями.

При выполнении заданий студент получает зачет с оценкой:

«отлично» при условии выполнения задания в полном объеме с соблюдением всех требований;

«хорошо» при условии выполнения задания в полном объеме с соблюдением требований с незначительными недочётами;

«удовлетворительно» при условии в полном объеме с нарушением установленных требований или правильного выполнения половины задания;

«неудовлетворительно» при условии неправильного выполнения задания.

ТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ

1. **Актуальные проблемы в сфере управления персоналом в сфере туризма и гостеприимства.**

В рамках информационного сообщения представить аналитическую информацию по данной теме, используя материалы интервью со специалистами-практиками в сфере управления персоналом предприятий сферы гостеприимства.

2. **Проблема повышения гостиничного сервиса через эффективное управление формированием, использованием, развитием человеческих ресурсов на предприятиях индустрии гостеприимства.**

3. **Государственная поддержка туристской сферы деятельности в Республике Крым.**

В рамках информационного сообщения представить актуальные программы, которые были реализованы и продолжают свою деятельность в период 2014-2020 гг. По каждой программе дать детальную информацию. При подготовке информационного сообщения использовать материалы сети Интернет.

4. **Современное состояние и перспективы развития туристского рынка в Республике Крым.**

В рамках подготовки информационного сообщения использовать материалы сети Интернет, научные статьи, статистические данные.

5. **Исследование процессов развития и дальнейшего совершенствования конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса Крыма**.

В рамках подготовки информационного сообщения использовать

материалы сети Интернет, научные статьи, статистические данные, мнения экспертов, данные сайта Министерства экономического развития

Республики Крым.

6. **Переход от понятия «кадры» и «персонал» к понятию «человеческие ресурсы».**

В рамках подготовки информационного сообщения учесть исторический аспект данного вопроса.

ТЕМЫ ЭССЕ

1. Значимость влияние туризма на социально-экономическое развитие Республики Крым.
2. Предпосылки для эффективного развития туризма как одной из важнейших сфер деятельности современной инновационной экономики, нацеленной на повышение качества жизни населения и обеспечивающей весомый вклад в решении общенациональных государственных задач.
3. Мотивационная функция социального пакета: чем заинтересовать работника XXI века.
4. Внедрение новых механизмов эффективного управления персоналом гостиничных предприятий для обеспечения конкурентного преимущества в долгосрочной перспективе.
5. Использование программ психологического сопровождения сотрудников на стадии их адаптации.
6. Обучение персонала - одно из составляющих общего успеха гостиничных предприятий в долгосрочной перспективе.
7. Планирование карьеры - одно из направлений кадровой работы в организации, ориентированное на определение стратегии и этапов развития и продвижения специалистов.
8. Культуру организации как мощный стратегический инструмент.
9. Методы формирования компетенций сотрудников в индустрии гостеприимства.

10. Проблема подготовки квалифицированного персонала для сферы туризма и гостеприимства и пути ее решения.
11. Меры, позволяющие повысить эффективность использования персонала в индустрии гостеприимства.

ТЕМЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ РЕФЕРАТОВ

1. Характеристика зарубежных школ управления.
2. Национальные особенности менеджмента.
3. Современные тенденции развития организации.
4. Современные методы управления персоналом.
5. Анализ участия коллектива в управлении.
6. Искусство общения.
7. Факторы повышения эффективности делового общения.
8. Правила ведения бесед, совещаний, собеседований.
9. Психологические приемы достижения расположения подчиненных
10. Деловая этика и этикет.
11. Имидж руководителя.
12. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации.
13. Особенности организации стимулирования персонала в сфере гостиничного сервиса: особенности, проблемы.
14. Основные концепции мотивации в современном менеджменте и специфика их применения в управлении персоналом гостиничного предприятия.
15. Персонал сферы услуг: специфика трудовой мотивации.
16. Роль социального пакета как инструмента стимулирования труда персонала современного гостиничного комплекса.
17. Корпоративный имидж гостиничного предприятия, его особенности формирования.
18. Благоприятный корпоративный имидж как основной атрибут конкурентоспособности организации.
19. Эффективность сотрудничества вуза и гостиничного бизнеса: на примере прохождения учебной и производственной практик.

20. Модель компетенций как связующее звено между гостиничным предприятием и вузом.
21. Применение и использование в подготовке специалистов модели компетенций совместно с вузом и гостиницей.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

I. ТЕМЫ ДОКЛАДОВ-ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Подготовить доклад-презентацию по следующим темам:

1. Управление психологическим климатом персонала в туристкой организации и сфере гостеприимства.
2. Значение и способы создания благоприятного психологического климата в коллективе.
3. Корпоративная культура организации.
4. Отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства.
5. Целевое развитие персонала как фактор успешной деятельности организаций в сфере гостеприимства.
6. Организационное проектирование и методы построения системы управления персоналом.
7. Проблемы найма персонала.
8. Управление конфликтами.

II. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРИКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Тема: Система управления персоналом

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: разработать систему стимулирования сотрудников смоделированной вами гостиницы.

Алгоритм выполнения задания

На основе смоделированной вами гостиницы и на основании соответствующих методических рекомендаций (примерных положений), разработайте систему стимулирования сотрудников гостиницы.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Вид контроля: защита

Задание 2. Тема: Организационная структура предприятия

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: составить схему организационной структуры управления организацией

Алгоритм выполнения задания

Составьте и опишите схему организационной структуры управления организацией, в которой Вы проходили практику: определите тип организационной структуры; принципы, по которым осуществлено формирование основных подразделений; количество уровней управления; степень соответствия рассматриваемой структуры условиям внешней и внутренней среды предприятия.

_____

Вид контроля: защита

Задание 3. Тема: Управленческое общение

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: заполнить таблицу.

Алгоритм выполнения задания

Охарактеризуйте стороны управленческого общения:

Коммуникативная сторона	Интерактивная сторона	Перцептивная сторона

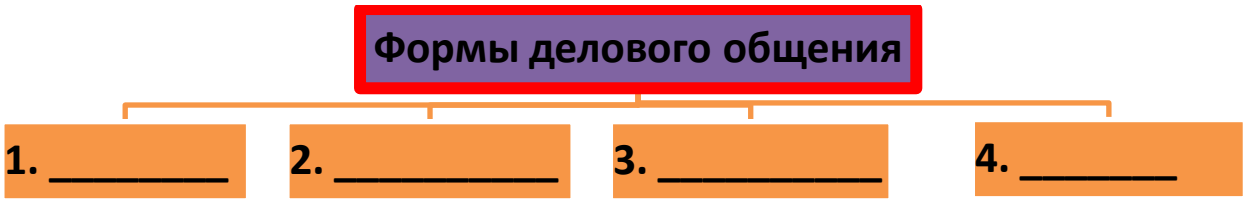
Вид контроля: защита

Задание 4. Тема: Деловое общение

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему

Алгоритм выполнения задания

Деловое общение в организации может происходить в нескольких формах. Дополните схему.



Вид контроля: защита

Задание 5. Тема: Деловое общение

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему

Алгоритм выполнения задания: дополнить схему необходимой информацией

Совещание как форма делового общения

Совещание – это

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Формы совещаний:

_____
_____
_____

Этапы	Особенности этапа	Ошибки
1.	_____ _____ _____	_____ _____ _____
2.	_____ _____ _____	_____ _____ _____
3.	_____ _____ _____	_____ _____ _____
4.	_____ _____ _____	_____ _____ _____

Вид контроля: защита

Задание 6. Тема: Мотивация

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: составить кроссворд**.**

Алгоритм выполнения задания: составить кроссворд «Основные понятия мотивации».

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Вид контроля: защита

Задание 7. Тема: Управленческие решения

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему

Алгоритм выполнения задания: дополнить схему необходимой информацией

Основные отличия между управленческими решениями и решениями в частной жизни:

1. Цели

Решение в частной жизни

Управленческое решение

2. Последствия

Решение в частной жизни

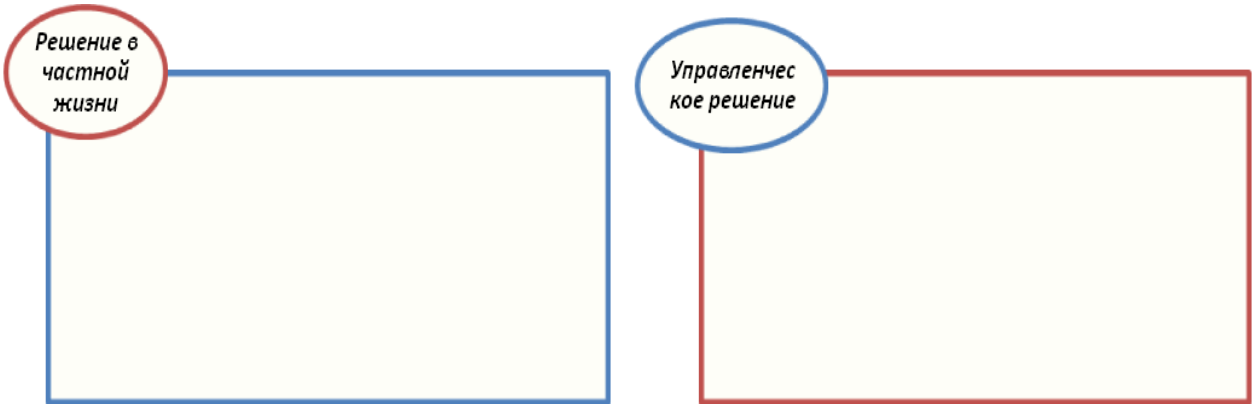
Управленческое решение

3. Разделение труда

Решение в частной жизни

Управленческое решение

4. Профессионализм



Вид контроля: защита

Задание 8. Тема: Система коммуникаций в организации

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему

Алгоритм выполнения задания: дополнить схему необходимой информацией

Приведите примеры коммуникационных процессов в организациях

Между организацией и ее средой	Между уровнями управления и	Неформальные коммуникации
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Вид контроля: защита

Задание 9. Тема: Система коммуникаций в организации

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: привести примеры, ответить на вопросы.

Алгоритм выполнения задания: дополнить фразы необходимой информацией ответить на вопросы.

Приведите пример коммуникационного процесса и его элементов.

Отправитель

_____

_____

Информация

_____

_____

Канал передачи

_____

_____

Получатель

_____

_____

Какую роль в коммуникациях играет обратная связь?

_____

_____

_____

_____

_____

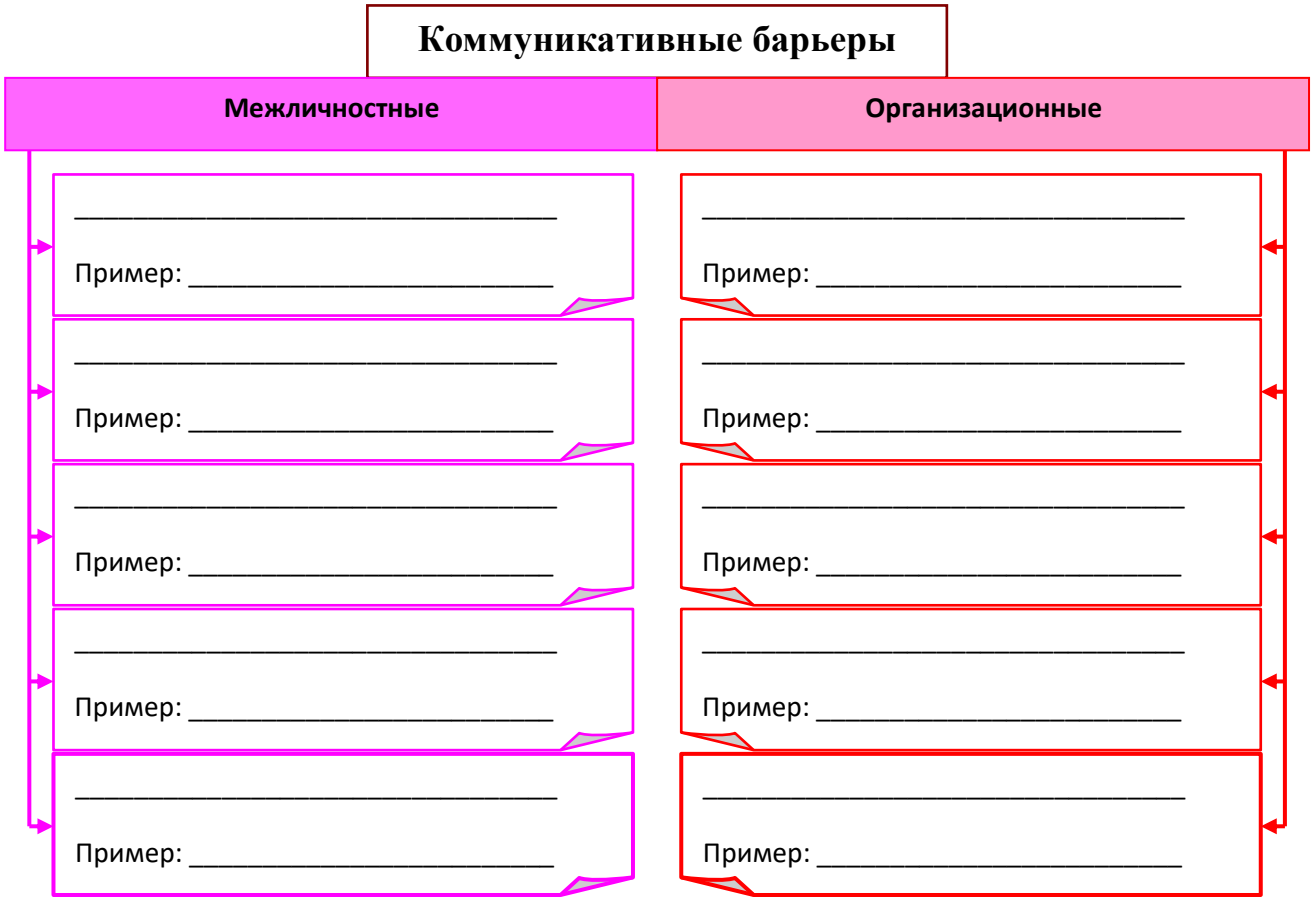
Вид контроля: защита

Задание 10. Тема: Система коммуникаций в организации

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему.

Алгоритм выполнения задания: заполните приведенную ниже схему:

впишите виды коммуникационных барьеров и приведите пример по каждому из них.



Вид контроля: защита.

Задание 11. Тема: Принятие управленческих решений

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: заполнить таблицу.

Алгоритм выполнения задания: заполните приведенную ниже таблицу. Выберите три-пять методов принятия решений, которые на ваш взгляд являются наиболее оптимальными (рациональными, эффективными). Сформулируйте кратко их суть, определите их преимущества и недостатки. Подумайте, в каких ситуациях следует применять каждый из них?

Метод принятия	**Краткая характеристика метода**	**Преимущества применения**	**Недостатки применения**	**Условия применения**

решения				

Вид контроля: защита

Задание 12. Тема: Имидж

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: разработать имиджевые мероприятия.

Алгоритм выполнения задания:

Разработать имиджевые мероприятия для гостиницы; по каждому мероприятию дать описание эффективности.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Вид контроля: защита

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Выбор индивидуального стиля руководства коллективом является одной из наиболее важных задач для руководителя. Обычно выделяются пять основных стилей руководства:

1. **Невмешательство**: низкий уровень заботы о производстве и о людях. Руководитель не руководит, много делает сам. Руководитель добивается минимальных результатов, которых достаточно только для того, чтобы сохранить свою должность в данной организации.

2. **Теплая компания:** высокий уровень заботы о людях. Стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы и удобного темпа работы. При этом руководителя не особенно интересует, будут ли достигнуты, конкретные и устойчивые результаты.
3. **Золотая середина:** руководитель в своих действиях старается в достаточной степени сочетать как ориентацию на интересы человека, так и на выполнение задачи. Руководитель не требует слишком многого от сотрудников, но и не занимается попустительством.
4. **Команда:** руководитель полностью поглощен стремлением к достижению оптимального соединения интересов через внимание и к производству, и к людям. Вопрос заключается в том, чтобы быть и деловым, и человечным. Общие обязательства, которые берут на себя сотрудники по достижению целей организации, ведут к доверию и уважению во взаимоотношениях.

Какой стиль руководства, по вашему мнению, является наилучшим? Дайте обоснование своей позиции. В то же время нельзя утверждать, что есть некий оптимальный стиль руководства, который всегда срабатывает, поскольку ситуации сильно отличаются друг от друга. Подумайте, может ли быть гибкий стиль руководства.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Задание 2. Часто после рабочего дня руководитель констатирует: «Я целый день напряженно работал, однако многое из того, что я намечал сделать, осталось невыполненным!».

Обычно при этом ссылаются на следующие основные причины:

- Плохо подготовленные совещания, собрания;
- Телефон;
- Отсутствие делегирования ответственности;
- Отсутствие выбора приоритетов;
- Тактика отсрочек;
- Неумение говорить «нет»;
- Неумение доводить дело до конца;
- Помехи со стороны других;
- Слишком большой объем чтения.

Приведите ответы на следующие вопросы:

1. **Какие еще причины, по вашему мнению, мешают вам выполнять все намеченное?**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2. **Что необходимо сделать, чтобы Вы ежедневно могли реализовывать свои планы без перенапряжения?**

_____

_____

_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 3. В рамках управления особую роль играет принятие правильных управленческих решений, поскольку от этого зависит успех в бизнесе. В практике встречаются следующие варианты:

- Руководитель принимает решение и сообщает результат подчиненным, если это необходимо;
- Руководитель принимает решение и сообщает, почему он его принял;
- Руководитель принимает решение, но при этом интересуется мнением подчиненных, приветствует их вопросы, получая таким образом возможность проверить решение и в случае необходимости внести изменения;
- Руководитель принимает решение и представляет его группе на доработку;
- Руководитель излагает суть проблемы, спрашивает, какие будут предложения, и, выслушав их, принимает решения;
- Руководитель излагает проблему и просит группу принять решение, оставляя за собой право выбора и утверждение варианта;
- Руководитель излагает проблему и принимает решение группы.

Нужно ответить на вопрос, какой из предложенных вариантов Вы считаете предпочтительным, и тщательно обосновать свою позицию.

_____
_____

Задание 4. Руководитель должен уметь нравиться людям, вызывать у них положительные эмоции. Проанализируйте следующие предложения:

- ✓ Вырабатывайте у себя положительный настрой к своим ближним.
- ✓ Относитесь к окружающим с интересом.
- ✓ Внимательно слушайте собеседника.
- ✓ Пытайтесь поставить себя на место другого.
- ✓ Всегда будьте готовы оказать другому помощь.
- ✓ Признавайте достижения и сильные стороны других людей, выражая это, например, комплементами.
- ✓ Чаще называйте в разговоре своего собеседника по имени.
- ✓ Ведите себя вежливо и корректно по отношению к окружающим.
- ✓ Будьте в общении непринужденны и естественны.

- ✓ По возможности настраивайтесь на радостный и оптимистический лад.
- ✓ Будьте энергичны и уверены.
- ✓ Выражайте свои мысли точно и внятно.
- ✓ В беседе с окружающими чаще употребляйте местоимения «ты» и «вы», а не «я» и «мы».
- ✓ Критические замечания высказывайте сдержанно и доброжелательно.
- ✓ Постоянно повышайте свой образовательный уровень.

Ответьте на следующие вопросы:

1. **Что из предложенного Вы считаете правильным и что намерены использовать в своей работе?**
2. **Какие еще соображения в формировании личною «имиджа» представляются вам достаточно важными?**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Задание 5. Нередко высказывается мнение, что зарплата сотрудников организации должна складываться из трех частей:

- ➢ За выполнение должностных обязанностей;

- За выслугу лет и с учетом фактора стоимости жизни;
- За достигнутые результаты в работе за прошедший период.

Этот подход не является бесспорным.

Предложите свою систему материальных и моральных компонентов, определяющих динамику заработной платы специалиста туристской сферы деятельности в зависимости от имеющихся результатов, исходя из реалий современной России.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Задание 6. Дайте ответ на следующие вопросы:

1. Какие методы воздействия на сотрудников Вы считаете более результативными – убеждение или принуждение? Обоснуйте свою точку зрения.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2.Какие новые методы влияния на занятых в организациях сотрудников Вы хотели бы внедрить и почему?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Задание 7. Решение социальных проблем организации осуществляется на основе перспективного плана. Планирование социального развития – это составление планов не только для коллектива в целом, но и для отдельных работников. Индивидуальные планы называются картами социально-профессионального роста, или карьерограммами. Это своеобразные договоры, заключаемые работником и администрацией о перспективах его жизнедеятельности на предприятии.

ВАЖНО.

Карьерограмма состоит из ряда разделов.

- *В первом разделе* в хронологическом порядке указываются события, этапы роста (развития) работника. К таким событиям относятся изменения в квалификации, должности, условиях труда, его оплате, в благах, распределяемых на предприятии. Диапазон событий, которые значимы для людей и вызывают у них чувство необходимости роста, развития, достаточно широк.
- *Второй раздел* отводится требованиям, которые должны выполнить работники для продвижения по этапам роста. Какое, например, образование (или квалификацию) необходимо приобрести, чтобы продвинуться по службе, какие виды работ выполнить, чтобы получить дополнительное поощрение и т.п.
- *Третий раздел* карьерограммы фиксирует обязательства, которые несет администрация в отношении роста работника.
- *В четвертом разделе* отмечаются меры поощрения или наказания за выполнение или невыполнение работником требований и администрацией – обязательств.

Составьте проект своей карьерограммы, который Вы хотели бы

представить в организации, менеджером которой Вы являетесь.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Задание 8. Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Опишите:

1. **Систему управления качеством услуг в гостинице**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2. **Место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

3. **Понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Задание 9. Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

1. **Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах**

_____

_____

_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. **Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3. **Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 9. Тема «Наем, отбор и прием персонала»

Организация в связи с расширением своей деятельности произвела расчет потребности в персонале. Расчет показал, что на отдельных участках работников не хватает, появились вакантные должности и, следовательно, необходимо дополнительно привлечь персонал.

Были использованы различные источники поиска и отбора потенциальных работников:

- Обращение к своим сотрудникам для поиска возможных кандидатов среди их родственников и знакомых;
- Публикация объявлений в средствах массовой информации, в рекламных изданиях и т.п.

В объявлениях содержались требования к работникам по каждой вакантной должности, составленные на основе должностных инструкций, указывался также телефон для связи и адрес электронной почты.

В организацию стали поступать резюме и анкеты кандидатов на вакантные должности. Их изучение позволило работникам службы управления персоналом провести предварительный отбор претендентов, которым и были разосланы письма с приглашением на собеседование.

До проведения собеседования работники группы по отбору и приему персонала отдела управления персоналом изучили систему методов оценки и отбора претендентов с целью выбора наиболее эффективных из них для характеристики отдельных оцениваемых качеств человека, а также провели мероприятия по подготовке помещения, пригласили нужных сотрудников из других подразделений, разработали стратегию проведения собеседования.

Специалисты отдела управления персоналом заранее подготовили стандартный бланк «Оценочный лист собеседования», на котором проводящий беседу сотрудник отмечает ответы претендента на вопросы, делает пометки о профессиональном уровне кандидата на должность или оценивает отдельные его качества.

Следующий этап отбора персонала – собеседование, в котором могут участвовать, с одной стороны, специалисты отдела управления персоналом,

других подразделений, для которых производится отбор на вакантную должность, руководитель организации, консультант по вопросам отбора персонала, а с другой стороны – претендент (или претенденты) на должность.

По результатам собеседования должен быть выбран тот кандидат, который по своим характеристикам в наибольшей мере отвечает требованиям, предъявляемым к данной должности**.**

Постановка задачи

Для проведения работы по отбору персонала необходимо:

1. **По каждой вакантной должности разработать должностную инструкцию, содержащую перечень задач, функций, прав и ответственности работника.**

2. **По каждой вакантной должности разработать личностную спецификацию, содержащую требования к работнику, претендующему на данную должность (т.е. составить «идеальную» модель работника)**

3. **Составить объявления для публикации в средствах массовой информации о наличии вакантных должностей в данной организации (с указанием номера телефона и адреса электронной почты и ссылки на сайт организации)**

4. **Разработать структуру резюме и составить резюме на претендента на должность**

5. **Разработать форму анкеты кандидата на вакантную должность с указанием тех реквизитов, которые, как считают в организации,**

дадут наиболее полное представление о претенденте еще до личной встречи с ним

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

6. **Составить письмо-приглашение на собеседование тех кандидатов, которые прошли предварительный отбор**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

7. **Изучить систему методов отбора и оценки претендентов и отобрать наиболее приемлемые методы для каждой должности (на примере 3-х должностей)**

8. **Разработать форму оценочного листа собеседования, который используется сотрудником отдела управления персоналом в ходе собеседования для кратких пометок, замечаний, касающихся кандидата**

ТЕМЫ ДЛЯ НАПИСАНИЯ КОНСПЕКТА ПЕРВОИСТОЧНИКА

1. **Тема «Стратегия управления персоналом как часть кадровой политики»**

   Конспект 1. Сущность кадровой политики

2. **Тема «Планирование потребности в персонале»**

   Конспект 1. Стандарты международных гостиничных цепей.

   Конспект 2. Этапы планирования в персонале.

3. **Тема «Отбор и наем персонала»**

   Конспект 1. Источники найма персонала.

   Конспект 2. Составление резюме и объявлений о приеме на работу, составление вопросов анкеты.

4. **Тема «Профориентация и трудовая адаптация персонала»**

   Конспект 1. Виды профориентации и трудовой адаптации персонала.

5. **Тема «Обучение персонала»**

   Конспект 1. Виды обучения персонала.

   Конспект 2. Методы обучения.

6. **Тема «Организация мотивации и стимулирования труда персонала»**

   Конспект 1. Проведение процедуры аттестации персонала

ТЕСТЫ

Вопрос 1

Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

- Планирование;
- Прогнозирование;
- Мотивация;
- **Составление отчетов;**
- Организация.

Вопрос 2

Главная мотивация руководителя — это…

- Соблюдение принципов управления;
- **Реализация поставленных целей;**
- Создание новых рынков сбыта;
- Обеспечение запросов клиентов

Вопрос 3

Наиболее широко применяемым методом отбора кадров является

- Испытание
- **Собеседование**
- Опрос
- Тестирование

Вопрос 4

С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?

- «Экономика труда»;

- **«Транспортные системы»;**
- «Психология»;
- «Физиология труда»;
- «Социология труда».

Вопрос 5

Миссия фирмы – это:

- Максимизация прибыли
- **Внешнее предназначение фирмы**
- Цель, связанная со снижением издержек
- Мотивация ее персонала

Вопрос 6

Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации - это:

- Анализ среды и стратегическое планирование
- Контроль
- Мотивация
- **Координация**

Вопрос 7

Подход, предусматривающий гибкость управления персоналом, интенсификацию труда, активную работу по бережливости и участию работников в управлении, носит название:

- Технологический;
- Гуманистический;
- Демократический;
- **Рационалистический;**

- Синергетический;
- Поддерживающий.

Вопрос 8

Советы в выборе или перемене профессии с учетом пожеланий работника, его склонностей, компетенций, перспектив трудоустройства есть:

- Профориентация;
- Профпросвещение;
- Адаптация;
- Ориентация;
- **Профессиональное консультирование.**

Вопрос 9

Разновидностями профессиональной подготовки вне рабочего места являются:

- Вводный инструктаж;
- Производственные курсы;
- **Профессиональные тренинги;**
- **Конференции, семинары;**
- Трудовая адаптация;
- Школы передового опыта.

РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНАЯ:

1. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Р. Алавердов, Е.О. Куроедова, О.В. Нестерова. - М.: МФПУ Синергия, 2013. - 192 с.
2. Архипова, Н.И. Управление персоналом организации. Краткий курс для бакалавров / Н.И. Архипова, О.Л. Седова. - М.: Проспект, 2016. - 224 с.
3. Бугаков, В.М. Управление персоналом: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Бычкова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 237 с.
4. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: Учебник для бакалавров / А.В. Дейнека. - М.: Дашков и К, 2015. - 288 с.
5. Ивановская, Л.В. Управление персоналом: теория и практика. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала: Учебно-практическое пособие / Л.В. Ивановская. - М.: Проспект, 2012. - 64 с.
6. 20. Ивановская, Л.В. Управление персоналом: теория и практика. Кадровая политика и стратегия управления персоналом: Учебно-практическое пособие / Л.В. Ивановская. - М.: Проспект, 2013. - 64 с.
7. Кабанов, А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Организация профориентации и адаптации персонала: Учебно-практическое пособие / А.Я. Кабанов, Е.В. Каштанова. - М.: Проспект, 2015. - 56 с.
8. Лукьянова, Т.В. Управление персоналом. Теория и практика. Управление

инновациями в кадровой работе / Т.В. Лукьянова и др. - М.: Проспект, 2015. - 72 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Сайбель Н. Ю., Потапова А. Е. Современное состояние и перспективы развития туристского рынка в Республике Крым // Молодой ученый. — 2016. — №9. — С. 705-708. — URL https://moluch.ru/archive/113/29553/ (дата обращения: 13.01.2019).
2. Закон Республики Крым от 14 августа 2014 г. № 51-ЗРК «О туристской деятельности в Республике Крым» // Российская газета: сайт. 1998–2014. URL: http://www
3. Музыкант В. Л. Формирование брэнда средствами PR и рекламы : учеб. пособие / В.Л. Музыкант. — М.: Экономистъ, 2006. — 608 с.
4. Одаренко, Т. Е. Инновации в управлении персоналом в туриндустрии // Таврический научный обозреватель. — 2016. — № 8(13). — С. 35-38.
5. Мелихов, Ю.Е. Управление персоналом: портфель надежных технологий: Учебно-практическое пособие / Ю.Е. Мелихов, П.А. Малуев. - М.: Дашков и К, 2015. - 344 с.
6. Митрофанова, Е.А. Управление персоналом: Теория и практика. Оценка результатов труда персонала и результатов деятельности подразделений службы управления персоналом: Учебно-практическое пособие / Е.А. Митрофанова. - М.: Проспект, 2013. - 72 с.
7. Оксинойд, К.Э. Управление социальным развитием и социальная работа с персоналом организации: Учебно-практическое пособие / К.Э. Оксинойд. - М.: Проспект, 2014. - 64 с.
8. Яхонтова, Е.С. Стратегическое управление персоналом: Учебное пособие / Е.С. Яхонтова. - М.: ИД Дело РАНХиГС, 2013. - 384 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТА», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ

ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ):

1. «Теория и практика управления» www.ptpu.ru.
2. Журнал «Эксперт», http://www.expert.ru
3. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом», http://dis.ru/manag
4. Журнал «Директор-Инфо», http://www.director-info.ru
5. E-xecutive – сообщество эффективных менеджеров, http://e-xecutive.ru
6. AUP.Ru Административно-Управленческий Портал, http://www.aup.ru
7. Журнал «Управление персоналом» - http://www.top-personal.ru/
8. Библиотека Воеводина
9. http://enbv.narod.ru/text/Econom/management/uprav_pers/
10. Электронный помощник кадровика
11. http://www.rhr.ru/index/rule/automation/10106.html
12. www.rbk.ru.
13. www.siora.ru.
14. www.znanium.com
15. www.innovbusiness.ru
16. www.mou-rdu.ru/innovacii.htm
17. «Экономика и жизнь» – www.akdi.ru
18. «Корпоративное управление» – www.cfin.ru
19. «Эксперт» – www.expert.ru
20. «Компания» - www.ko.ru
21. Электронно-правовая система: «Гарант».
22. www.znanium.com