

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 23.12.2022 17:17:28  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca9d2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»  
*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса  
Б1.В.01 Управление персоналом гостиничного предприятия/  
Personnel management of a hotel enterprise**  
*(код и наименование РПД)*

43.04.03 Гостиничное дело  
*(код, наименование направления подготовки)*

**очная**  
*(форма обучения)*

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы  
«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**  
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**РПД Б1.В.01 «Управление персоналом гостиничного предприятия/ Personnel management of a hotel enterprise»** одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.  
В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
3. Содержание и структура дисциплины .....	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся .....	9
5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации .....	13
6. Методические материалы по освоению дисциплины .....	20
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" .....	24
7.1. Основная литература .....	24
7.2. Дополнительная литература .....	25
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация .....	26
7.4. Интернет-ресурсы .....	27
7.5. Иные источники .....	27
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	28

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.01 «Управление персоналом гостиничного предприятия / Personnel management of a hotel enterprise» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Наименование компонента компетенции</b>
<b>УК-2</b>	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1	Способен разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения
<b>УК-3</b>	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2	Способен разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, организация дискуссий по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям
<b>ПКс-6</b>	Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания изменениям	ПКс-6.1	Способен осуществлять анализ российской и зарубежной практики внедрения изменений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

<p align="center"><b>ОТФ/ТФ</b> <i>(при наличии профстандарта)/</i> <b>трудоые или профессиональные действия</b></p>	<p align="center"><b>Код компонента компетенции</b></p>	<p align="center"><b>Результаты обучения</b></p>
	<p align="center">УК-2.1</p>	<p><b>на уровне знаний:</b> теоретические основы системы управления персоналом в гостиничном предприятии; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность службы управления персоналом.</p> <p><b>на уровне умений:</b> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность по управлению персоналом.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> навыками организации системы управления персоналом в гостиницах и средствах размещения, соответствующей стратегии развития гостиничного предприятия.</p>
	<p align="center">УК-3.2</p>	<p><b>на уровне знаний:</b> роль и место кадрового потенциала в обеспечении стратегического потенциала предприятия; методы формирования, использования и развития персонала.</p> <p><b>на уровне умений:</b> использовать современные методы управления персоналом гостиничного предприятия; формировать и реализовывать кадровую стратегию гостиничного предприятия; применять методы поиска, отбора и найма персонала, систематизации и анализа необходимой в процессе обучения информации.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> осуществлять выбор исследовательского инструментария (методик, техник, процедур) и применять его в конкретных ситуациях; анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований; применять законодательные и нормативно-правовые акты в гостиничной деятельности, осуществлять правовое сопровождение предпринимательской деятельности, заключать гражданско-правовые договоры, на законной основе строить взаимоотношения с государственными органами, коммерческими организациями, партнерами и потребителями (клиентами), формировать правовые отношения в трудовом коллективе.</p>
<p>ОТФ. С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса/ ТФ. С/03.7 Управление проектами и изменениями в гостиничном</p>	<p align="center">ПКс-6.1</p>	<p><b>на уровне знаний:</b> тенденции и перспективы развития современного информационного общества; научно-практические основы информатизации; базовые информационные технологии, применяемые в науке и образовании; методологию сбора, обработки и анализа</p>

<b>ОТФ/ТФ</b> <i>(при наличии профстандарта)/</i> <b>трудоые или профессиональные действия</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
комплексе		<p>информации в рамках исследуемых научно-практических и методических проблем в гостиничной деятельности, способы и методы представления результатов исследований.</p> <p><b>на уровне умений:</b> тенденции и перспективы развития современного информационного общества; научно-практические основы информатизации; базовые информационные технологии, применяемые в науке и образовании; методологию сбора, обработки и анализа информации в рамках исследуемых научно-практических и методических проблем в гостиничной деятельности, способы и методы представления результатов исследований.</p>
ОТФ. С. Стратегическое управление развитием предприятия питания ТФ. С/03.7 Управление проектами и изменениями на предприятии питания		<p><b>на уровне навыков:</b> разрешать хозяйственно-экономические споры, защищать законные интересы участников правоотношений гостиничной деятельности; определять круг источников информации, группировать и систематизировать информацию с помощью компьютерных технологий.</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академ. часов / 81 астр. часов.

<b>Вид работы</b>	<b>Трудоемкость (в академ. часах)</b> <b>Очно</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	108
<b>Контактная работа</b>	36
Лекции	12
Практические занятия	24
Лабораторные занятия	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>72</b>
Контроль	-
Формы текущего контроля	устный опрос, реферат (доклад или эссе), тестирование

<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>
---------------------------------------	--------------

### Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01 «Управление персоналом гостиничного предприятия / Personnel management of a hotel enterprise» относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана направления 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса».

Целью дисциплины Б1.В.01 «Управление персоналом гостиничного предприятия / Personnel management of a hotel enterprise» является формирование у студентов представления об управлении персоналом, знаний, умений и навыков формирования эффективной системы управления персоналом, обеспечивающей конкурентоспособность гостиничного предприятия в долгосрочной перспективе.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 2 семестре 1 курса.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### 3.1. Структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР		
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			КСР
Topic 1	Human Resource Management Strategy	18	2		4		12	УО, Р (Д,Э), Т
Topic 2	Methodology for the formation of personnel policy at the enterprise of the hospitality	18	2		4		12	УО, Р (Д,Э)

	industry							
Topic 3	Hotel personnel management service	<b>18</b>	2		4		12	УО, Р (Д,Э)
Topic 4	Formation of the personnel potential of the hotel enterprise	<b>18</b>	2		4		12	УО, Р (Д,Э)
Topic 5	Strategy for the development of personnel potential of a hotel enterprise	<b>18</b>	2		4		12	УО, Р (Д,Э)
Topic 6	Corporate culture	<b>18</b>	2		4		12	УО, Р (Д,Э)
<b>Промежуточная аттестация</b>								<b>Зачет</b>
<b>Всего (акад/астр):</b>		<b>108/81</b>	<b>12/9</b>		<b>24/18</b>		<b>72/54</b>	

Примечание: \* УО – устный опрос, Р (Д,Э) – реферат (доклад или эссе), Т – тестирование.

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **Topic 1. Human resource and resource management strategy**

The relationship between the strategy of a hotel enterprise and personnel policy. Personnel strategies at different stages of the life cycle of a hotel enterprise.

#### **Topic 2. Methodology for the formation of personnel policy at the enterprise of the hospitality industry**

The place and role of personnel policy in enterprise management. Types of personnel policy. Methodology for the formation of an effective personnel policy of the enterprise. Evaluation of the effectiveness of personnel policy.

#### **Topic 3. Personnel management service of a hotel enterprise**

The personnel management service solves the issues of attracting, selecting, orienting, training, placement, advanced training of personnel and evaluating their work. The structure of this service includes senior managers, the main departments of the hotel and the personnel department (or a specialist in personnel management). In addition, the Human Resources Department draws up a list of personnel duties, regulates salaries and bonuses, resolves conflicts, and enforces federal and local laws. The duties of the Human Resources Department also include maintaining the personal files of all hotel employees.

#### **Topic 4. Formation of the personnel potential of the hotel enterprise**

Personnel marketing. Planning the qualitative and quantitative needs for personnel. Determine the need for recruitment. Personnel search. Recruitment, selection, hiring. Staff adaptation.

#### **Topic 5. Strategy for the development of personnel potential of a hotel enterprise**

Training. Career planning. Personnel reserve. Professional development and professional retraining. Rotation. Coaching. Delegation of powers. Self-learning organization. corporate universities.



## Topic 6. Corporate culture

Corporate culture and its role in organizations of the tourism industry  
Corporate code as the basis of the corporate culture of the organization  
Types of corporate codes  
The main values of organizations in the tourism industry  
Methods for the formation and maintenance of corporate culture in organizations of the tourism industry  
Levels of corporate culture of the organization.

### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины *Б1.В.01 «Управление персоналом гостиничного предприятия / Personnel management of a hotel enterprise»* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Topic 1 Human Resource Management Strategy	устный опрос, реферат (доклад или эссе), тестирование
Topic 2 Methodology for the formation of personnel policy at the enterprise of the hospitality industry	устный опрос, реферат (доклад или эссе)
Topic 3 Hotel personnel management service	устный опрос, реферат (доклад или эссе)
Topic 4 Formation of the personnel potential of the hotel enterprise	устный опрос, реферат (доклад или эссе)
Topic 5 Strategy for the development of personnel potential of a hotel enterprise	устный опрос, реферат (доклад или эссе)
Topic 6 Corporate culture	устный опрос, реферат (доклад или эссе)

*В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.*

### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

#### Типовые оценочные материалы по темам 1-6

#### Примерные вопросы для устного опроса

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

#### Topic 1. Human resource management strategy.

##### Questions for self-examination:

1. What factors influenced the evolution of personnel management?
2. The main stages in the development of personnel management.
3. The essence of the technocratic approach to the use of labor resources.

4. Differences between the approaches "personnel management" and "human resource management".
5. What methods of personnel management for building a personnel management system do you know?

## **Topic 2. Methodology for the formation of personnel policy at the enterprise of the hospitality industry**

### **Questions for self-examination:**

1. Formulate the concept of personnel policy and outline its goals and objectives.
2. Place and role of personnel policy in the strategic management of an enterprise.
3. Describe the directions of the personnel policy for the implementation of the enterprise development strategy.
4. Explain the model of the relationship between economic strategy and the personnel policy of the enterprise.
5. Describe personnel strategies at different stages of the organization's life cycle.

## **Topic 3. Personnel management service of a hotel enterprise**

### **Questions for self-examination:**

1. What areas of work does the HR department carry out?
2. What traditional and innovative functions of the personnel service do you know?
3. What is the relationship between the functions of the personnel service and its organizational structure?
4. The procedure for creating a personnel service in a hotel.
5. What new functions are assigned to HR managers

## **Topic 4. Formation of the personnel potential of the hotel enterprise**

### **Questions for self-examination:**

1. What is the essence of personnel planning?
2. List the goals and objectives of personnel planning.
3. Explain what target groups are identified in the segmentation of labor?
4. Describe the main functions of personnel marketing
5. Describe the concept of personnel potential and labor potential of an employee.

## **Topic 5. Strategy for the development of personnel potential of a hotel enterprise**

### **Questions for self-examination:**

1. Describe the main directions of human resource development.
2. List and describe the main stages of personnel adaptation to enterprises
3. What are the requirements for the professional training of employees of the hotel enterprise?
4. What are the tasks and goals facing the personnel service in the field of training, advanced training of personnel?
5. The main stages of building in-house staff training.

## **Topic 6. Corporate culture**

### **Questions for self-examination:**

1. What is the purpose of forming a corporate culture at the enterprise.
2. List the stages and stages of formation of the corporate culture of the enterprise.
3. Explain the costly method of estimating the value of the enterprise.
4. Explain the income method for estimating the value of the enterprise.
5. Explain the comparative method of estimating the value of an enterprise.

### **Типовые оценочные материалы по теме 1**

#### **Примерное тестированное задание для самостоятельной работы**

*Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.*

#### **1. The personnel management strategy, or personnel strategy, develops:**

- a) methods that ensure the cost-effective achievement of strategic goals;
- b) implementation of strategic goals, increasing the interest of all employees of the enterprise in the implementation of the company's development strategy and the effective achievement of these goals.

#### **2. Should the hotel HR strategy include:**

- a) study of competitive advantages in personnel policy;
- b) labor market research;
- c) formation of the personnel potential of the company;
- d) distribution of existing personnel of the enterprise or additional human resources attracted;
- e) interaction with the markets for factors of production, securities, foreign exchange markets;
- f) formation of an effective personnel policy;
- g) timely determination of the qualitative and quantitative need for personnel, taking into account development.

#### **3. Do the following types of strategic management correspond to the proposed methods of I. Ansoff and used depending on the degree of instability of the external environment:**

- a) management based on extrapolation (long-term planning), applied in conditions of a relatively low degree of instability;
- b) management based on the foresight of changes (strategic planning, choice of strategic positions), which is applied at average values of the degree of instability;
- c) management based on flexible expert decisions (ranking of strategic tasks; management "by weak signals";
- d) management in conditions of strategic surprises), which are used for conditions of significant instability of the external environment.

#### **4. Are the following features of the economic strategy and distinguish it from the short-term (current) management of the company:**

- a) the process of developing an economic strategy does not end with any immediate action;

- b) in the course of the formation of an economic strategy, it is impossible to foresee all the opportunities that will arise in the preparation of a specific strategic project, which leads to an increase in uncertainty of all types;
- c) a significant strengthening of the role of feedback in the development of economic strategy;
- d) at the level of strategic planning, in contrast to planning at the tactical level, it is very difficult to determine the absolute indicators of the usefulness of certain strategic decisions.

**5. Do the proposed classification by G. Mintzberg include the following schools of strategies:**

- a) prescriptive;
- b) descriptive;
- c) configuration schools.

**Типовые оценочные материалы по темам 1-6**  
**Примерные темы для рефератов (докладов, эссе)**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

**Тематика рефератов, докладов, эссе для темы 1**

1. What is the novelty of modern personnel technologies?
2. Can marketing principles be used in personnel policy?
3. Features of strategic personnel management in the hospitality industry?
4. Should the principles of participatory management be used in the new economic conditions?
5. Peculiarities of regulatory and legal support of the personnel management system of a modern organization.

**Тематика рефератов, докладов, эссе для темы 2**

1. Essence and concept and the main goal of personnel policy
2. Interrelation of personnel policy and development strategy of the organization.
3. What types of personnel policy do you know?
4. Describe personnel strategies taking into account the stages of development of the organization's life cycle.
5. List the stages of designing a personnel policy.
6. What role does personnel policy play in the development of the organization.

**Тематика рефератов, докладов, эссе для темы 3**

1. What is the formation of the personnel management service.
2. Give a description of the new positions in the structure of the personnel service.
3. What factors hinder the restructuring of the work of personnel services in modern conditions?
4. Why is it necessary to improve the professionalism of HR staff?
5. Explain the need for specialization within the HR department.

**Тематика рефератов, докладов, эссе для темы 4**

1. Recruitment: concept, sources.
2. What is the recruitment process?

3. Give the structure of the personnel potential of the IS enterprise.
4. The concept, stages and methods of personnel selection.
5. Traditional and non-traditional methods of personnel assessment.

#### Тематика рефератов, докладов, эссе для темы 5

1. Explain the strategy of economic growth through the merger of enterprises.
2. Explain the strategy of economic growth through a company buyout with a sub-loan.
3. Explain the concept, goals and essence of business reengineering.
4. List and describe the stages of business process optimization.
5. Describe the system of measures aimed at maximizing the approximation of the real value of the enterprise to the ideal one.

#### Тематика рефератов, докладов, эссе для темы 6

1. Describe the corporate culture: Western model, Eastern model and Russian business model.
2. Describe the corporate culture of the chain hotels: Marriott, Ritz, Lote.
3. Describe methods for evaluating the effectiveness of corporate culture.

### 5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):** в рамках сдачи зачёта предусматривается устный ответ студентом на полученный вопрос и прохождения тестирования.

*В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.*

#### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-2.1 Способен разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	<p>Адекватно определены основные положения и место проектного подхода в современном менеджменте.</p> <p>Корректно определена сущность проектного подхода в менеджменте.</p> <p>Четко определены и сформулированы закономерности и принципы проектного подхода.</p> <p>Сформулированы принципы проектного подхода в гостиничном управлении и раскрыто их содержание</p> <p>Идентифицированы и классифицированы методы проектного управления.</p> <p>Корректно идентифицированы признаки, концепции, закономерности в конкретных практиках проектного управления.</p> <p>Четко определена взаимосвязь методов проектного управления для решения практических задач.</p> <p>Корректно и в полной мере</p>

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
		использованы методы проектного управления для решение профессиональных задач.
УК-3.2 Способен разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, организация дискуссий по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	Руководит членами команды для достижения поставленной задачи	Правильно сформулированы теория, методика и практика управленческой деятельности руководителя организации. Корректно и в полной мере использованы навыки управленческого мышления, позволяющего оперативно и эффективно разрабатывать и принимать стратегические, тактические и оперативные управленческие решения по различным производственным ситуациям
ПКс-6.1 Способен осуществлять анализ российской и зарубежной практики внедрения изменений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Разрабатывает и реализует комплекс мер по преодолению сопротивления персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания изменениям	Сформированные систематические знания процесса поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания. Сформировано умение обеспечивать разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Приводит примеры. Делает обоснованные выводы.

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Перечень вопросов к зачёту

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Determination of policy in the field of human resource management in the hospitality and tourism industry.
2. The uniqueness of the service of the enterprise in the hospitality and tourism industry, hospitality, internal institutional knowledge of the organization, personnel knowledge management in the organization as one of the ways to increase competitiveness.
3. The system of operational planning of work with the personnel of the enterprise of the hospitality and tourism industry.
4. Planning the need for personnel in the hospitality and tourism industry. Personnel marketing.
5. Basic forms and methods of recruitment of personnel in the hospitality and tourism industry. Sources of recruitment. Problems of interaction with recruitment agencies.
6. The procedure for selecting personnel for the hospitality and tourism industry. The role of line managers in personnel selection.
7. Stages of selection of personnel of the enterprise of the tourism industry. Pre-selection,

resume analysis, interview, questioning, interviews.

8. Testing of the personnel of the enterprise of the tourism industry. Personnel assessment centers.

9. Problems of adaptation of the personnel of the enterprise of the tourism industry and the place of service of the personnel in this process.

10. Qualification requirements for the personnel of the enterprise of the tourism industry: regulations, trends in bringing domestic requirements closer to the world level.

11. Formalization of qualification requirements for the personnel of a tourism industry enterprise in service standards, job descriptions and other internal company documents.

12. Analysis and evaluation of the results of the work of the personnel of the tourism industry enterprise. Goal management.

13. Certification of the personnel of the tourism industry enterprise: preparation, implementation, use of the results.

14. Systems of motivation and remuneration of personnel of the enterprise of the tourism industry. Personnel categories.

15. Group and individual forms of incentives for personnel of the tourism industry enterprise. Experience in stimulating personnel by Russian and foreign enterprises.

16. Programs for the development of personnel of the tourism industry enterprise. Career planning.

17. Market marketing of educational services in the tourism industry. The ratio of supply and demand in general and for individual groups of personnel.

18. Determination of the need for training of personnel of the enterprise of the tourism industry. Development of training programs, forms and methods of training. Criteria for choosing a training company.

19. On-the-job training at tourism industry enterprises. Coaching, mentoring. Personnel rotation.

20. Human resource management of the tourism industry enterprise in the system of change management and development of the tourism industry enterprise. Continuously learning organizations.

21. Programs to increase the loyalty of staff and their relationship with increasing the commitment of the guest and the profitability of the enterprise in the tourism industry.

22. Optimization of socio-psychological relations in the workforce of the tourism industry enterprise.

23. Social group, labor collective, team. Team building as a way to improve the efficiency of the personnel of the tourism industry enterprise.

24. The release of personnel from the enterprise of the tourism industry: policies and procedures. Alternatives to dismissal.

25. Personnel management in the context of the reorganization of the enterprise in the tourism industry. Labor conflicts and methods of their resolution.

26. Outsourcing, outstaffing and leasing of personnel: the essence and expediency of use in the enterprises of the tourism industry.

27. Cross-cultural features of personnel management. Foreign management, foreign managers at the enterprises of the tourism industry.

28. Features of personnel management in small enterprises in the tourism industry.

### **Примеры тестов для контроля знаний №1**

*Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.*

**1. Which list of tasks more accurately characterizes the content of personnel management. Select and specify only one group of HR tasks:**

a - use of own human resources, division of labor,

strengthening labor discipline;  
b - control over compliance with labor legislation by the administration of the enterprise;  
c - planning and development of a professional career, labor stimulation, vocational training;  
d - recruitment of personnel, organization of performance of work, evaluation, remuneration and development of personnel.

**2. The main functions of the personnel development subsystem are (if necessary, specify several):**

- a - development of a personnel management strategy;
- b - work with a personnel reserve;
- c - retraining and advanced training of workers;
- g - planning and control of a business career;
- e - planning and forecasting of personnel;
- e - organization of labor relations.

**3. Select the main groups of personnel management methods in the organization (if necessary, specify several):**

- a - administrative;
- b - economic;
- c - statistical;
- d - socio-psychological;
- e - stimulation.

**4. Labor potential is:**

- a - this is the part of the population with physical development, mental abilities and knowledge that are necessary for work in the economy;
- b - this is a combination of spiritual and physical abilities of a person, which he uses whenever he creates use-values;
- c - the ability of the organization's personnel, if it has certain qualitative characteristics and relevant socio-economic, organizational conditions to achieve a certain end result.

**5. The form of part-time employment of personnel are the following (with need to specify several):**

- a - sliding chart;
- b - variable day;
- c - very flexible schedule;
- g - division of the workplace;
- e - division of work;
- e - temporary partial hiring;
- g - partial rate;
- h - homework;
- and - combination;
- k - flexible placement of the workplace.

**6. К наименее достоверным тестам отбора кандидатов относятся:**

- а - психологические тесты;
- б - проверка знаний;
- в - проверка профессиональных навыков;
- г - графические тесты.

**7. Наиболее достоверным методом оценки способностей кандидата выполнять работу, на которую он будет нанят, является:**

- а - психологические тесты;
- б - проверка знаний;
- в - проверка профессиональных навыков;
- г - графический тест.



**8. Что представляет процесс набора персонала:**

- а - создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность;
- б - прием сотрудников на работу;
- в - процесс селекции кандидатов, обладающих минимальными требованиями для занятия вакантной должности.

**9. К преимуществам внутренних источников найма относят (выбрать правильные ответы):**

- а - низкие затраты на адаптацию персонала;
- б - появление новых идей, использование новых технологий;
- в - появление новых импульсов для развития;
- г - повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом.

**10. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе). При необходимости указать несколько:**

- а - инструктаж;
- б - ротация;
- в - ученичество и наставничество;
- г - лекция;
- д - разбор конкретных ситуаций;
- е - деловые игры;
- ж - самообучение;
- з – видеотренинг

**Примеры тестов для контроля знаний №2**

**1. Сколько зарубежных моделей государственного управления индустрией туризма выделяют на сегодняшний день?**

- а) две;
- б) четыре;
- в) три;
- г) пять.

**2. Модель, предполагающая отсутствие центральной государственной туристской администрации, все вопросы в которой решаются на местах на основе принципов рыночной «самоорганизации» характерна для:**

- а) Италии;
- б) Египта;
- в) КНР;
- г) США.

**3. Выберите органы, осуществляющие деятельность на каждом из представленных уровней организации управления туристским комплексом РФ:**

- Макроэкономический –
- Мезоэкономический –
- Микроэкономический –
- а) Государственная Дума РФ;
- б) туроператоры;
- в) Министерство транспорта;
- г) Министерство здравоохранения;
- д) Госкомспорт;
- е) Государственный таможенный комитет РФ;
- ж) местные органы власти;
- з) турагенты;
- и) контрагенты;

к) Департамент туризма Минэкономразвития.

**4. At present, large tourist companies in the implementation of their marketing policy use the following channels for marketing their products:**

- a) opening of own representative offices, agencies in various districts of the city or in other cities of the country, as well as abroad;
- b) the conclusion of a franchise agreement with an independent travel agency (it is offered a trademark, catalogs, price lists, etc.);
- c) signing an agency agreement, in which the parties assume certain obligations-limitations;
- d) execution of an agency agreement between travel companies that does not have any restrictions;
- e) All answers are correct.

**5. Selling your tours through an agent network allows tour operators to:**

- a) increase sales of tourist services;
- b) enter new tourist markets;
- c) release more new tourism products;
- d) all answers are correct.

**6. The main factors hindering the development of inbound tourism to Russia are:**

- a) the image of Russia as a country not attractive for tourism, created foreign and domestic mass media;
- b) the absence of state non-commercial advertising of tourist possibilities of the country;
- c) visa regime unfavorable for tourist visits to the country, consisting in the inflated cost of visas and the long terms of their issuance;
- d) lack of attractions;
- e) bad criminal situation in the country.

**7. The quality of service in organizations of the tourism industry depends on the skills of the staff:**

- a) recognize and evaluate the requirements of each consumer to the ordered service;
- b) evaluate the perception of each consumer of the service presented to him;
- c) promptly adjust, if necessary, the service process, achieving satisfaction of each consumer with the service provided;
- d) all answers are correct.

**8. How many concepts of the role of personnel in the production of a product were identified by the famous Russian scientist in the field of management L.I. Evenenko:**

- a) two;
- b) four;
- c) at three o'clock;
- d) five.

**9. The concept of "Use of labor resources" was characterized by:**

- a) only production orientation, which led to the consideration of employees as impersonal "resources", along with material, financial, etc. resources;
- b) management of an employee through administrative mechanisms, primarily through the principles and methods of management, the transfer of powers of officials, a clear definition of the functions of an employee;
- c) the fact that a person began to be considered not as a position (element of the structure), but as a non-renewable resource - an element of social organization in the unity of three main components (labor function, social relations, the state of the employee);
- d) the fact that a person is the main subject of the organization and a special object of management, which cannot be considered as a "resource". Based on the desires and abilities of a

person, the strategy and structure of the organization should be built.

**10. The concept of "Scientific Administration" is characterized by:**

a) only production orientation, which led to the consideration of employees as impersonal "resources", along with material, financial, etc. resources;

b) management of an employee through administrative mechanisms, primarily through the principles and methods of management, the transfer of powers of officials, a clear definition of the functions of an employee;

c) the fact that a person began to be considered not as a position (element of the structure), but as a non-renewable resource - an element of social organization in the unity of three main components (labor function, social relations, the state of the employee);

d) the fact that a person is the main subject of the organization and a special object of management, which cannot be considered as a "resource". Based on the desires and abilities of a person, the strategy and structure of the organization should be built.

**Шкала оценивания**

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

**На «зачтено»** оцениваются ответ, в котором системно, логично и последовательно изложен материал на все поставленные вопросы. Кроме того, студент должен показать способность делать самостоятельные выводы, комментировать излагаемый материал. При этом допускаются некоторые затруднения с ответами, например, затруднения с примерами из практики, затруднения с ответами на дополнительные вопросы.

**«Не зачтено»** ставится в случае, когда студент не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки; знания носят бессистемный характер; на большинство дополнительных вопросов даны ошибочные ответы; ответ дается не по вопросу.

**Опрос** проводит преподаватель по всем темам дисциплины. Знания, умения, навыки студента при проведении опроса оцениваются «зачтено», «не зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено»	Дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

«Не зачтено»	Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная.
--------------	--

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачеты организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку.

При проведении зачета не допускается наличие у магистранта посторонних предметов и технических устройств, способных затруднить (сделать невозможной) объективную оценку результатов аттестации, в том числе в части самостоятельности выполнения задания (ответа на вопрос) зачета. Магистранты, нарушающие правила поведения при проведении зачета и, могут быть незамедлительно удалены из аудитории, представлены к назначению мер дисциплинарного взыскания. С разрешения экзаменатора допускается использование магистрантами справочников, таблиц и других пособий.

В случае проведения зачета, преподавателю предоставляется право задавать магистрантам дополнительные вопросы в рамках рабочей учебной программы дисциплины в объеме, не превышающем объема билета. При сдаче зачета, магистрант, испытывающий затруднения при подготовке к ответу по вопросу, имеет право получить у преподавателя второй вопрос с соответствующим продлением времени на подготовку. При этом окончательная оценка снижается на один балл. Выбор третьего вопроса не допускается.

Оценка за зачет проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках магистрантов, при этом оценки «незачет» в зачетную книжку магистрантов не проставляются.

Обучение по дисциплине Б1.В.01 «Управление персоналом гостиничного предприятия/ Personnel management of a hotel enterprise» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к зачёту. Практические занятия дисциплины «Управление персоналом гостиничного предприятия» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

### ***Подготовка к лекции***

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

### ***Подготовка к лекции заключается в следующем:***

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;

— узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);  
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;  
постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;  
запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

***Подготовка к практическим занятиям:***

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

***Подготовка к опросу*** представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

**Методические указания по организации самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебной и научной литературы, нормативных документов, данных научных исследований, материалов интернет-источников, а также выполнение практических заданий, подготовку докладов и реферата, подготовку к тестированию и контрольной работе, к опросам на занятиях и к зачету. Рекомендации по научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделе 7 данной РПД.

**Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Лайко М.Ю., Никольская Е.Ю., Обучение персонала на предприятии индустрии гостеприимства, М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 2010.

2. Попов Л.А., Никольская Е.Ю., Управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства в условиях кризиса, М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 2011
3. Баклыкова Е.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства, М.:РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2011
4. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе, Практикум, -М.:Издательство «Дашков и К», 2012
5. Нигимова З.А., Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса,- Спб.: Питер, 2013
6. Никольская Е.Ю., Стратегии развития гостиничного комплекса в г. Москве, М.: МГИИТ, 2010
7. Лайко М.Ю., Никольская Е.Ю. Стратегическое управление человеческими ресурсами, РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2009
8. Скобкин С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / М. : Магистр, 2010.

### **Методические рекомендации по подготовке к опросу**

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-источников.

### **Методические рекомендации по подготовке доклада**

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в письменной форме преподавателю и изложен устно во время занятия. Структура доклада включает:

1. Введение:
  - указывается тема и цель доклада;
  - обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
  - намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.
2. Основное содержание доклада:
  - последовательно раскрываются тематические разделы доклада.
3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более десяти минут.

### **Методические рекомендации по подготовке реферата**

Реферат – это самостоятельное, содержательное исследование по выбранной теме.

Подготовка реферата предусматривает:

- изучение литературы, справочных и научных источников (включая зарубежные) по теме исследования;
- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме;
- уточнение основных понятий и научных положений;
- резюмирование полученных выводов.

Структура реферата должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов:

- во введении должно быть указано: актуальность выбранной темы, ее значимость, цели и задачи, объект и предмет исследования, методы достижения поставленных целей и задач, обзор библиографии по теме работы;

- основная часть работы должна содержать не менее двух глав, разбитых на параграфы.

Деление параграфов на подпараграфы нецелесообразно. Названия параграфов не должны повторять название темы реферата. В конце каждого параграфа и каждой главы делается небольшой вывод. Все части должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи.

Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д.

В заключении должны быть сформулированы основные выводы, сделанные в результате исследования.

Список использованной литературы должен содержать не менее 10-20 названий, включая нормативно-правовые акты.

Текст реферата должен продемонстрировать знание студентом основной литературы по данной теме, умение выделить проблему и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

Объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста. В указанный объем не включаются приложения, которые сшиваются вместе с работой.

Работа имеет титульный лист, структурный план и соответствующее оформление. В работе используется сплошная нумерация страниц. Второй страницей является содержание работы. На титульном листе номер страницы не проставляется. Введение, каждая глава, заключение, а также список использованных источников начинаются с новой страницы.

### **Методические рекомендации по подготовке эссе**

Эссе – это вид письменной аналитической работы небольшого объема (до 5 страниц) и свободной композиции, выражающий индивидуальную позицию по конкретному вопросу или теме. Целью написания эссе является закрепление теоретических знаний и практических навыков обучающихся, развитие их способностей к ведению полемики и аргументации выводов и заключений. При написании эссе следует:

- последовательно проанализировать проблему, затронутую в тексте (цитате);
- структурировать информацию;
- выделить причинно-следственные связи;
- четко и грамотно сформулировать собственную позицию;
- использовать основные термины и понятия;
- обосновать заключения соответствующими примерами и данными;
- обобщить изложенные тезисы в итоговой части работы.

Текст эссе представляется преподавателю и является основой для дальнейшего обсуждения.

### **Рекомендации по подготовке к тестированию**

Тестирование является формами контроля успеваемости обучающихся, оценки уровня овладения теоретическими знаниями и навыками применения этих знаний при решении практических задач. Подготовка к тестированию предполагает:

- ознакомление с материалами лекций;
- изучение учебной литературы, справочных и научных источников;
- уточнение терминов, основных понятий и категорий;
- самостоятельный подбор информации, необходимой для аргументации авторской позиции.

Все вопросы и задания тестов ориентированы на систематизацию знаний обучающихся, развитие способностей к самостоятельной аналитической деятельности.

Результаты контрольных работ и тестов признаются положительными, если 75% ответов являются правильными.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

### **7.1. Основная литература**

1. Бакирова, Г. Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология», «Менеджмент организации», «Управление персоналом» / Г. Х. Бакирова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 591 с. — ISBN 978-5-238-01437-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81838.html>
2. Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии : учебное пособие / Е. Г. Моисеева. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 139 с. — ISBN 978-5-4487-0039-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68732.html>



3. Одегов, Ю. Г. Аутсорсинг в управлении персоналом : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Ю. Г. Одегов, Ю. В. Долженкова, С. В. Малинин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 389 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01055-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432029>
4. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — ISBN 5-238-00873-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html>
5. Управление человеческими ресурсами : учебник для вузов / И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-99951-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446580>

## 7.2. Дополнительная литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — М. : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9062.html>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447083>
3. Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 с. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html>
4. Жуков, А. А. Персонал. Управление. Инновации. Современные подходы к организации управления персоналом на предприятиях туристической индустрии : монография / А. А. Жуков. — СПб. : Петрополис, 2009. — 212 с. — ISBN 978-5-9676-1080-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/27063.html>
5. Козлов, В. В. Система управления персоналом предприятия / В. В. Козлов, Д. В. Бочаров. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 160 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18956.html>
6. Колетвинова, Елена Юрьевна. Стратегическое управление персоналом : крат. курс : [учеб. пособие] / Е. Ю. Колетвинова. - М. : Проспект, 2016. - 144 с. : ил., табл. Библиогр.: с. 140-144 и в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-392-18821-5 : 210.00.

7. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40922.html>
8. Мелихов, Юрий Евгеньевич. Управление персоналом [Электронный ресурс] : портфель надежных технологий : учеб.-практ. пособие / Ю. Е. Мелихов, П. А. Малуев. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М. : Дашков и К, 2017. - 193 с. : ил. Загл. с экрана. - ISBN 978-5-394-01758-2 : 0.00.
9. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов/ Майкл Райли. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 191 с. — ISBN 5-238-00873-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8602.html>
10. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под редакцией К. В. Воденко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Наука-Спектр, 2019. — 374 с. — ISBN 978-5-394-03444-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85473.html>
11. Управление персоналом : учебное пособие / Г. И. Михайлина, Л. В. Матраева, Д. Л. Михайлин, А. В. Беляк ; под редакцией Г. И. Михайлиной. — 3-е изд. — М. : Дашков и К, 2018. — 280 с. — ISBN 978-5-394-01749-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85236.html>
12. Управление персоналом на предприятии. Социально-психологические проблемы : тренинг персонала. Учебное пособие / М. К. Беляев, О. В. Максимчук, Б. А. Навроцкий [и др.]. — Волгоград : Волгоградский государственный архитектурно-строительный университет, 2014. — 212 с. — ISBN 978-5-98276-643-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26239.html>
13. Хазанова, Д. Л. Бизнес-ориентированное управление персоналом : учебное пособие / Д. Л. Хазанова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 101 с. — ISBN 978-5-8265-1725-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85953.html>

### **7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Конституция Российской Федерации
2. Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ
3. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ
4. Налоговый кодекс РФ (НК РФ) часть 1 от 31.07.1998 N 146-ФЗ
5. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года, №132-ФЗ

6. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 01.02.2005) "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
7. Приказ Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 N 197 "Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2003 N 4996)
8. ГОСТ Р 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц"
9. ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"
10. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов / Составитель: Ю. Волков – Ростов: Феникс, 2010.

#### **7.4. Интернет-ресурсы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

##### ***Русскоязычные ресурсы***

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

##### **Англоязычные ресурсы**

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

#### **7.5. Иные источники**

1. Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации - Свободный доступ из сети Интернет. – <http://tourism.minstm.gov.ru>
2. <http://www.100menu.ru>
3. <http://www.allcafe.info>
4. <http://www.all-hotels.ru>

5. <http://www.nha.ru>
6. <http://horeca-spb.org>
7. <http://www.hotel-spb.ru>
8. <http://www.planeta.ru>

### **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

#### ***Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:***

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle.