

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»  
Документ подписан в системе «Электронный документооборот»  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.05.2024 11:51:59  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины  
Ресурсное обеспечение в индустрии гостеприимства**

Направление 43.04.01 Сервис  
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2023 года

Квалификация  
Магистр

**КАФЕДРА      Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	15 2/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
Итого	72	72	72	72

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н. , доцент, Панфилова Е.А.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Синюк Т.Ю.

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Мишурова И.В.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- |     |  |
|-----|--|
| 1.1 | Цель дисциплины - формирование у обучающихся компетентных знаний относительно ресурсного обеспечения предприятий индустрии гостеприимства, а также навыками анализа и оценки систем планирования и оценки различных ресурсов на предприятиях туризма и в индустрии гостеприимства. |
|-----|--|

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-4:Способность предлагать модели, апробировать способы и инструменты для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания**

**ПК-5:Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания**

**ПК-7:Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
основы анализа, прогнозирования и моделирования гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (соотнесено с индикатором ПК -4.1) основы оценки верификации соответствия продукта, услуги или системы нормам, требованиям, спецификациям или установленным условиям в условиях неопределенности и неполноты информации о деятельности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания( соотнесено с индикатором ПК-5.1) основы и содержание запросов и потребностей клиентов предприятий индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-7.1)
<b>Уметь:</b>
классифицировать способы анализа и инструменты прогнозирования деятельности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (соотнесено с индикатором ПК -4.2) доказательно обосновывать качественные характеристики продуктов и услуг гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания в условиях неполноты информации (соотнесено с индикатором ПК-5.2) сегментировать потребителей гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (соотнесено с индикатором ПК-7.2)
<b>Владеть:</b>
навыки апробации деятельности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания( соотнесено с индикатором ПК -4.3) навыки оценки, верификации информации о деятельности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания с учетом неопределенности и неполноты информации (соотнесено с индикатором ПК-5.3) навыки диагностики, анализа потребителей гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (соотнесено с индикатором ПК-7.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Понятийные характеристики и классификация ресурсного обеспечения предприятий индустрии гостеприимства</b>				
1.1	Понятие ресурсов, факторов производства и ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства /Пр/	3	2	ПК-5 ПК-7 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.2	Формирование ,классификация и виды ресурсного обеспечения предприятий индустрии гостеприимства /Пр/	3	2	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3

1.3	Теоретические основы ресурсного обеспечения деятельности предприятия индустрии гостеприимства Понятие ресурсов, факторов производства и ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства Классификация ресурсов предприятия гостиничного типа Формирование и виды ресурсов предприятия индустрии гостеприимства Ресурсное обеспечение устойчивого развития предприятий индустрии гостеприимства: экономический, экологический и организационный аспект Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice  /Ср/	3	12	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 2. Организационно-управленческое обеспечение предприятий индустрии гостеприимства</b>					
2.1	Обеспечение трудовыми ресурсами предприятий индустрии гостеприимства /Пр/	3	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.2	Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства: подходы Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства Планирование и найм персонала в организациях индустрии гостеприимства Адаптация персонала в организациях индустрии гостеприимства Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства Современные подходы к развитию персонала в организациях индустрии гостеприимства Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice  /Ср/	3	18	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 3. Экономические ресурсы предприятий индустрии гостеприимства</b>					
3.1	Технологические, производственные, финансовые ресурсы предприятий индустрии гостеприимства /Пр/	3	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
3.2	Технологические ресурсы предприятий индустрии гостеприимства Материальные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства Производственные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства Бренд, репутация, имидж как нематериальные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice.  /Ср/	3	10	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 4. Экологические ресурсы предприятий индустрии гостеприимства</b>					
4.1	Экологическая компонента ресурсного обеспечения предприятий индустрии гостеприимства /Пр/	3	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3

4.2	Территориальные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства Рекреационные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства Пространственные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства Инфраструктурные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства ESG - трансформация ресурсного обеспечения предприятий индустрии гостеприимства Оценка ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства Форсайт и прогнозирование ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства Стратегическое и оперативное планирование ресурсного обеспечения индустрии гостеприимства Подготовка осуществляется с использованием Libre Office /Ср/	3	16	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 5. Зачет</b>				
5.1	Зачет /Зачёт/	3	0	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Скобкин С. С.	Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие	М.: Магистр, 2009	50
Л1.2	Чиркова В. М.	Управление ресурсами фирмы в кризисных условиях: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142709">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142709</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие	Москва: Альтаир МГАВТ, 2014	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429691">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429691</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Райли, Майкл	Управление персоналом в гостеприимстве: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «управление персоналом» (062100) и сервиса (230000)	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/8602.html">http://www.iprbookshop.ru/8602.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Зырянова И. Д.	Менеджмент в инновационной сфере компании: цели, задачи, формы, ресурсное обеспечение: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140582">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140582</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.2		Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление: журнал	Екатеринбург: Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, 2014	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364862">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364862</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Загидуллина, Г. М., Боровских, О. Н., Евстафьева, А. Х., Марфина, Л. В., Мустафина, Л. Р., Мухаррамова, Э. Р., Низамова, А. Ш., Файзуллин, И. Э.	Управление ресурсами субъекта малого и среднего предпринимательства: учебное пособие	Казань: Казанский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/73326.html">http://www.iprbookshop.ru/73326.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС «КонсультантПлюс»

ИСС «Гарант» <http://www.internet.garant.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Libre Office

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

## 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-4: Способность предлагать модели, апробировать способы и инструменты для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания			
З основы анализа, прогнозирования и моделирования гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания(ПК -4)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ВЗ (вопросы к зачету 1-30) СЗ – кейсы № 1-2), ДИ – деловая игра П – презентация (1-20)</i>
У классифицировать способы анализа и инструменты прогнозирования деятельности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (ПК -4)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 1-2), ДИ – деловая игра П – презентация (1-20)</i>
В навыками апробации деятельности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания(ПК -4)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при	<i>СЗ – кейсы № 1-2), ДИ – деловая игра П – презентация (1-20)</i>

	технологий и глобальных информационных ресурсов	подготовке к занятиям	
ПК-5: Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания			
3 основы оценки верификации соответствия продукта, услуги или системы нормам, требованиям, спецификациям или установленным условиям в условиях неопределенности и неполноты информации о деятельности гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания(ПК-5)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ВЗ (вопросы к зачету 1-30 СЗ – кейсы № 3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-20)</i>
У доказательно обосновывать качественные характеристики продуктов и услуг гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания в условиях неполноты информации (ПК-5)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-20)</i>
В -навыками диагностики, анализа потребителей гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (ПК-7)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-20)</i>
ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства			



3 основы и содержание запросов и потребностей клиентов предприятий индустрии гостеприимства (ПК-7)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ВЗ (вопросы к зачету 1-30) СЗ – кейсы № 4), ДИ – деловая игра П – презентации (1-20)</i>
У - сегментировать потребителей гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (ПК-7)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 4), ДИ – деловая игра П – презентации (1-20)</i>
В - навыками диагностики, анализа потребителей гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания (ПК-7)	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 4), ДИ – деловая игра П – презентации (1-20) )</i>

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

#### **Зачет:**

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

## **2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы к зачету**

1. ESG - трансформация ресурсного обеспечения предприятий индустрии гостеприимства

2. Адаптация персонала в организациях индустрии гостеприимства
3. Информационное обеспечение деятельности предприятий индустрии гостеприимства
4. Инфраструктурные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
5. Инфраструктурные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
6. Классификация ресурсов предприятия гостиничного типа
7. Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства
8. Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства
9. Обеспечение трудовыми ресурсами предприятий индустрии гостеприимства
10. Организационно-управленческие ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
11. Оценка ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства
12. Оценка ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства
13. Планирование и найм персонала в организациях индустрии гостеприимства
14. Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия индустрии гостеприимства
15. Понятие ресурсов и ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства
16. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме
17. Пространственные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
18. Рекреационные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
19. Современные подходы к развитию персонала в организациях индустрии гостеприимства
20. Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства
21. Стратегическое и оперативное планирование ресурсного обеспечения индустрии гостеприимства
22. Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства
23. Теоретические основы ресурсного обеспечения деятельности предприятия индустрии гостеприимства
24. Территориальные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
25. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства: подходы
26. Финансовое обеспечение деятельности предприятий индустрии гостеприимства
27. Формирование и виды ресурсов предприятия индустрии гостеприимства
28. Форсайт и прогнозирование ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства
29. Экологические ресурсы предприятия индустрии гостеприимства
30. Экономические ресурсы предприятий индустрии гостеприимства

Критерии оценивания:

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике

0-49 баллов (незачет) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

### **Кейс № 1 «Найм персонала в отеле»**

Нанимая администратора на работу в гостиницу, помните, он - первое лицо отеля. В нем важно и обаяние и доброжелательная улыбка, приятные манеры и отсутствие привычки курить (согласитесь, курящий человек дурно пахнет, и это может отпугнуть постояльцев). Для мини-отеля на вакансию администратора лучше нанимать девушку, для крупного отеля - можно и молодого человека. Не следует пренебрегать стандартным для администраторов дресс-кодом.

Требования к персоналу должны быть следующие.

Администратор должен быть компетентен во всех вопросах. Желательно владение иностранными

языками для обслуживания иностранных туристов.

Минимальное время работы без перерыва - это сутки. Оптимальный график - утки через трое. Не разрешайте работать своему администратору часто. Его внешний вид и свежесть через двое суток непрерывной работы оставляют желать лучшего. Старайтесь занимать администратора работой, если у него появляется свободное время, пусть проводит анкетирование. Необходимо контролировать работу администратора. В небольшом отеле он не должен смущаться присутствовать и помогать в уборке номеров. До принятия человека на работу объясните ему, что он сотрудничает именно с людьми. В конфликтной ситуации администратор должен выслушать клиента до конца, а не вступать с ним в спор.

Советы от Алексея Арсеньева:

1. Увольняйте старых администраторов быстро, а новых ищите долго.
2. От работы администратора зависит будущее отеля.
3. Обратитесь в управляющую компанию, которая предложит уже хорошо подготовленный персонал или сможет быстро и качественно обучить ваш.

**Контрольные вопросы:**

1. Ознакомьтесь с рекомендациями, предложенными управляющим гостиницей в г. Санкт-Петербурге А.Арсеньевым. На основе материала предложите способы подбора персонала в гостиницу, а также способы проведения аттестации.

## **Кейс №2 «Организационные ресурсы предприятий индустрии гостеприимства»**

Истории иногда лучше, чем административные методы, помогают управлять людьми. Один из методов называется сторителлинг, или рассказывание историй. Сказки, притчи, анекдоты, байки из жизни обращены не к разуму и логике человека, а к его эмоциям. Сторителлинг - это управление путем трансляции ценностей. Такое воздействие увеличивает энтузиазм сотрудников, вдохновляет их самостоятельно ставить цели и выбирать пути их реализации.

Компания «Эксимер» решила провести крупное мероприятие в одном из регионов России. Сотруднику, который отвечал за организацию, такой масштабный проект был поручен впервые. директор по развитию бизнеса И. Бельцева вспомнила поучительную историю из своего опыта. Пять лет назад она приехала на выставку в Ростов-на-Дону, но ее планы расстроились из-за плохой организации поездки. Секретарь, которая заказывала для нее номер в гостинице и конференц-зал, не получила подтверждения брони. Прибыв в зарезервированный отель, Ирина выяснила, что там ее не ждут. Она потеряла два часа, обзванивая по мобильному телефону все городские гостиницы. В конце концов, ей удалось найти свободный номер в одной из них, но найденный вариант оставлял желать лучшего: сервис был ужасный, конференц-зал отсутствовал. Все запланированные переговоры пришлось либо перенести в другие места, либо отменить. Но на этом неожиданности не закончились. Окна номера выходили на центральный рынок, и в пять часов утра выяснилось, что в это время здесь режут свиней. В течение нескольких часов они отчаянно визжали.

**Контрольные вопросы:**

1. С какой целью эта история может быть рассказана сотруднику?
2. Выделите несколько возможных целей.

## **Кейс №3 «Управление карьерой в индустрии гостеприимства»**

Однажды профессор Бирмингемского университета Кевин Томпсон остановился в отеле Chesterfield в Лондоне, который славился своими традициями и вышколенным персоналом. Персонал в большинстве своем действительно оказался великолепным. Весь, кроме бармена. Он был неприветлив и медлителен настолько, что решивший перед отъездом выпить чашечку кофе профессор Томпсон опоздал на самолет.

Об этом сам К. Томпсон, рассуждая, заметил, что можно сказать, что он сам виноват, можно было просто не пить кофе, но вопрос в другом: вернется ли он туда когда-нибудь еще? Возможно, но только чтобы дать им еще один шанс, и этот шанс - реальный актив отеля реальная ценность, созданная его персоналом. Кроме, конечно, бармена.

У организации может быть прекрасный брэнд, прекрасное лого и лучшая в мире стратегия, она может производить фантастическое впечатление на людей, которые сталкиваются с ее брэндом. Но если сотрудники не доносят до потребителя это фантастическое содержание день ото дня, то все усилия пригодятся, как помада горилле, остроумно утверждает К. Томпсон.

### **Контрольные вопросы**

1. Какую проблему в системе управления персоналом можно заметить в данной ситуации?
2. Исходя из ситуации, какую цель ставит перед собой отель Chesterfield? Почему?
3. Эффективно ли выстроена система управления персоналом?  
Предложите комплекс рекомендаций, позволяющий, на ваш взгляд, решить проблему неприветливого бармена.

### **Студент обязан выполнить 2 кейсовых задания**

#### **Критерии оценки кейсовых заданий:**

- (20 - 25 баллов) выставляется обучающемуся, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной темы дисциплины в соответствии с поставленными целями и задачами обучения; грамотное и логически стройное изложение материала при обосновании вывода;
- (14-19 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины
- (8-13 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- (0-7 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### ***Деловая игра***

#### ***Описание деловой игры***

Компания А была оштрафована на 1000 дол. за неудовлетворительный уровень подготовки своих сотрудников. Руководство этой компании в марте отстранило от работы 300 своих страховых агентов для прохождения курса обучения, а сама компания стала первой оштрафованной компанией со стороны контролирующей организации Б.

Компания Б – организация, осуществляющая контроль за деятельностью страховых компаний, обязала компанию А выплатить штраф 1000 дол. включая затраты на обучение неквалифицированного персонала. Компания Б провела проверку компании А после получения ряда заявлений по поводу процедур подбора персонала. В результате проверок, которые длились три месяца, был приостановлен наем новых страховых агентов, последовали изменения в руководстве компании А. Генеральным директором компании вместо г-на Иванова был назначен г-н Петров. В результате все страховые агенты были направлены на прохождение курса обучения, чтобы качество их работы соответствовало стандартам, устанавливаемым компанией Б.

Компания А – одна из крупнейших в стране страховых компаний с 5-миллионным количеством клиентов. По подсчетам г-на Петрова, действия компании Б обошлись компании А в Ю млн. дол. в виде недополученной прибыли. Каждому клиенту, который получил неквалифицированные консультации, было предложено полное возмещение затрат.

Г-н Сидоров, глава комитета по защите прав инвесторов, заявил, что штраф не решает проблемы, но доказывает состоятельность существования контролирующей организации Б, призванной уберечь инвесторов от предложенных им неудовлетворительных программ инвестирования. Вопросы

1. Почему компании А пришлось временно отстранить от работы весь штат своих агентов?
2. Какие имеются доводы «за» и «против» существования контролирующих организаций типа Б, которые имеют полномочия от имени государства контролировать работу частных компаний?

3. Должны ли контролирующие организации иметь право накладывать штраф на компании за неспособность обучить собственный персонал работать в соответствии со стандартами контролирующей организации?
4. Какие проблемы в подборе персонала у компании А смогли привлечь внимание контролирующей организации?
5. Почему был приостановлен наем на работу в компанию А новых страховых агентов?
6. Какой должна быть политика подбора персонала, чтобы в дальнейшем избежать проблем с контролирующей организацией?

#### *Постановка задачи*

Определить преимущества и недостатки обучения работников или найма новых в процессе обеспечения компании квалифицированными сотрудниками.

#### *Методические указания*

Наем новых сотрудников необходимо проводить только при условии прохождения ими соответствующего обучения.

#### *Описание хода деловой игры*

1. Игра рассчитана на 2 академических часа.
2. Численность группы обучающихся не должна превышать 35 человек, которые делятся на группы по 5 человек.
3. Для каждой группы готовится копия исходных данных деловой игры.
4. Преподаватель объясняет цели деловой игры и предлагает студентам ознакомиться с ситуацией и обсудить ее. Итогом обсуждения должны стать ответы на 6 поставленных вопросов, причем важно получить эти ответы, организовав дискуссию между группами.
5. Ознакомить студентов с опытом инспекции контролирующей организацией компаний, в которых работает кто-то из участников деловой игры.

#### **Критерии оценки:**

- (20 - 25 баллов) выставляется обучающемуся, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной темы дисциплины в соответствии с поставленными целями и задачами обучения; грамотное и логически стройное изложение материала при обосновании вывода;
- (14-19 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины
- (8-13 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- (0-7 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

#### **Темы презентаций**

1. Теоретические основы ресурсного обеспечения деятельности предприятия индустрии гостеприимства
2. Понятие ресурсов и ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства
3. Классификация ресурсов предприятия гостиничного типа
4. Формирование и виды ресурсов предприятия индустрии гостеприимства
5. Организационно-управленческие ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
6. Обеспечение трудовыми ресурсами предприятий индустрии гостеприимства
7. Информационное обеспечение деятельности предприятий индустрии гостеприимства
8. Финансовое обеспечение деятельности предприятий индустрии гостеприимства
9. Экономические ресурсы предприятий индустрии гостеприимства
10. Экологические ресурсы предприятия индустрии гостеприимства

11. Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия индустрии гостеприимства
12. Оценка ресурсного потенциала предприятий индустрии гостеприимства
13. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства: подходы
14. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме
15. Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства
16. Планирование и найм персонала в организациях индустрии гостеприимства
17. Адаптация персонала в организациях индустрии гостеприимства
18. Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства
19. Современные подходы к развитию персонала в организациях индустрии гостеприимства
20. Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства

#### **Критерии оценки:**

- (20 - 25 баллов) выставляется обучающемуся, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной темы дисциплины в соответствии с поставленными целями и задачами обучения; грамотное и логически стройное изложение материала при обосновании вывода;
- (14-19 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины
- (8-13 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- (0-7 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов заданию – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета

Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- практические занятия
- самостоятельная работа.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.