

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 2015-07-15 11:01

Уникальный программный ключ:

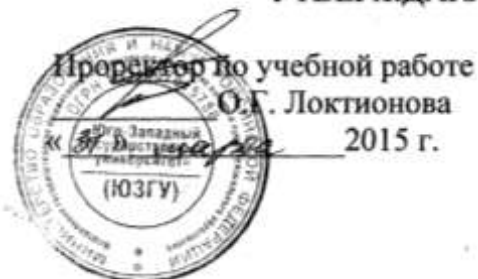
0b817ca911e6668abb13a5d426d37e3f1c1eabb175e745d14a4851da5ad089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ



УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Методические рекомендации
по проведению практических занятий
для магистрантов направления подготовки
101100 – Гостиничное дело

Курск 2015

УДК 640.4:005.7(076.5)

Составитель Т.В. Ковалева

Рецензент:

Кандидат культурологии, доцент *Т.О. Цурик*

Управление персоналом гостиничного предприятия: методические рекомендации по проведению практических занятий / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Т.В. Ковалева. Курск, 2015. 10с.

Методические рекомендации составлены на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и содержат темы и вопросы по основным темам курса.

Предназначены для проведения практических занятий по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» по направлению подготовки 101100.68 – Гостиничное дело.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.
Усл. печ.л. 0,6. Уч.-изд. 0,5. Тираж 100 экз. Заказ 421. Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования учебная дисциплина «Управление персоналом гостиничного предприятия» включена в базовую часть общенаучного цикла основной образовательной программы по направлению подготовки 101100 – Гостиничное дело.

Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин, изученных при освоении ООП бакалавриата.

Дисциплина «Управление персоналом гостиничного предприятия» способствует расширению знаний обучающихся об основах порядка разработки документации при проектировании туристских услуг, определения методов контроля качества этих услуг.

Изучение учебного курса «Управление персоналом гостиничного предприятия» ставит своей целью познакомить магистрантов с технологиями выявления соответствия туристских проектов требованиям настоящего законодательства.

В процессе изучения дисциплины используется как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения.

Самостоятельная работа студентов включает в себя ряд аспектов:

- ◆ чтение учебной литературы по изучаемому курсу;
- ◆ подготовка к практическим занятиям;
- ◆ участие в тренингах.

Главными принципами организации самостоятельной работы должны стать регулярность и систематичность (например, 1-2 часа в неделю).

Предложенный режим самостоятельной работы позволит глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах и успешно сдать экзамен.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие № 1.

Теоретические основы управления персоналом в организации. Понятие, функции и компетенции (4 часа)

1. Теории управления о роли человека в организации.
2. Концепция управления персоналом.
3. Закономерности и принципы управления персоналом
4. Методы построения системы управления персоналом.
5. Сущность, значение, функции управления персоналом в организации.

Практическое занятие № 2.

Общая система управления персоналом (4 часа)

1. Система стратегического управления персоналом организации.
2. Организационное проектирование системы управления персоналом (понятие, стадии и этапы организации проектирования).
3. Правовое, кадровое и документационное обеспечение системы управления персоналом.
4. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом организации.
5. Планирование работы с персоналом организации (содержание, уровни, требования, кадровый контроль).
6. Понятие и этапы карьеры.

Практическое занятие № 3

Управление персоналом гостиничных предприятий. Сущность и значение методов управления персоналом (4 часа)

1. Административные методы управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса.
2. Экономические методы управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса.

3. Социально-психологические методы управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса.
4. Методы определения потребности в персонале (метод экстраполяции, метод экспертных оценок, методы комплексной оценки персонала и др.), их преимущества и недостатки.
5. Проблема текучести кадров. Коэффициент текучести.

Практическое занятие № 4
**Организационная структура и функции персонала.
Функции и обязанности работников (4 часа)**

1. Квалификационные требования к персоналу:
 - а) руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов, супервайзеры);
 - б) персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье);
 - в) поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).
2. Требования обязательные и рекомендуемые.
3. Трудовой договор.
4. Проведение тренинга.

Практическое занятие № 5
Должностные инструкции работников гостиницы (4 часа)

1. Должностные инструкции.
2. Квалификационные карты.
3. Профессиограмма. Модели профессионального профиля сотрудника.
4. Проведение тренингов.

Практическое занятие № 6.
Штатное расписание и наем персонала (4 часа)

1. Штатное расписание.

2. Наем, отбор и прием персонала.
3. Источники организации найма персонала.
4. Требования к кандидатам на замещение вакантной должности.
5. Организация процесса отбора претендентов на вакантную должность.
6. Подбор и расстановка персонала.
7. Деловая оценка персонала.
8. Ролевая игра «Отдел кадров».

Практическое занятие № 7.

Мотивация персонала.

Материальное стимулирование и заработная плата (4 часа)

1. Понятие мотивации и стимулирования.
 - а) моральное стимулирование;
 - б) социальное стимулирование, социальные льготы и выплаты.
2. Материальное стимулирование.
3. Формы оплаты труда: повременная, сдельная, аккордная, их основные виды.
4. Премирование. Принципы премирования, показатели премирования, порядок премирования.
5. Компенсации.

Практическое занятие № 8.

Формирование эффективной программы управления персоналом (4 часа)

1. Анализ системы управления персоналом гостиничного предприятия:
 - а) характеристика гостиничного предприятия;
 - б) основные технико-экономические показатели;
 - в) анализ системы управления персоналом и кадровой политики;
 - г) организационно-функциональный анализ персонала;
 - д) анализ системы мотивации и развития персонала.
2. Цели, задачи, методы и технологии управления персоналом. Кадровая служба предприятия.

3. Формирование программы совершенствования системы управления персоналом гостиничного предприятия.

- а) цели и задачи программы;
- б) разработка системы мероприятий по совершенствованию программы мотивации персонала;
- в) оценка экономической эффективности предложенных мероприятий;
- г) анализ и совершенствование условий безопасности на предприятии;
- д) управление здоровьем и работоспособностью персонала;
- е) экономическая эффективность мероприятий по снижению заболеваемости персонала.

Практическое занятие № 9.

Оценка результатов деятельности персонала организации

1. Анализ и описание работы (должности) и рабочего места.
2. Оценка результатов труда персонала организации.
3. Оценка результатов деятельности подразделений управления персоналом и организации.
4. Оценка затрат на персонал организации.
5. Оценка экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом.
6. Порядок расчета экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом.
7. Оценка экономической эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом.
8. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления персоналом.
9. Аудит персонала.

Рекомендуемая литература

1. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации. [Электрон.ресурс]: Учебник.– М.: Дашков и К^о, 2014.– 288 с. // Университетская библиотека ONLINE – <http://biblioclub.ru>

2. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электрон.ресурс]: Учебник.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 192 с. // Университетская библиотека ONLINE – [http:// biblioclub.ru](http://biblioclub.ru)
3. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум / Е. В. Агамирова. – М.: Дашков и К°, 2006. – 176 с.
4. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. - Мн.: Новое знание, 2009. – 451 с.
5. Управление персоналом организации / А.Я. Кибанова. 4- изд., перераб. и доп. – М.: Высшее образование, 2010. – 695 с.

Темы рефератов

1. Гостиничный бизнес и гостиница сегодня.
2. Классификация гостиниц.
3. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства.
4. Мотивация персонала.
5. Корпоративная культура на гостиничном предприятии.
6. Трудовое законодательство в сфере гостиничного хозяйства.
7. Методы и технологии управления персоналом.
8. Принципы и проблемы управления персоналом.
9. Стратегия и этапы управления персоналом.
10. Функции управления персоналом.
11. Система и концепции управления персоналом организации и предприятия.
12. Цели управления персоналом.
13. Служба управления персоналом.
14. Этапы управления персоналом.
15. Эффективность управления персоналом.
16. Правовое обеспечение управления персоналом.
17. Информационные технологии управления персоналом.
18. Виды структуры персонала.
19. Проблемы адаптации организационной культуры.
20. Процесс формирования кадровой политики.
21. Оценка персонала организации.
22. Рынок труда и трудовые ресурсы.
23. Персонал как система. Взаимосвязь подсистем управления персоналом.

24. Особенности управления персоналом в США и Японии.
25. Формирование резерва кадров.
26. Модели рабочих мест.
27. Принципы и методы расстановки персонала.

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену

1. Закономерности и принципы управления персоналом.
2. Методы построения системы управления персоналом.
3. Сущность, значение и функции управления персоналом в организации.
4. Правовое обеспечение системы управления персоналом.
5. Кадровое обеспечение системы управления персоналом.
6. Документационное обеспечение системы управления персоналом.
7. Правовое обеспечение системы управления персоналом.
8. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
9. Планирование работы с персоналом организации (содержание, уровни, требования, кадровый контроль).
10. Административные методы управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса.
11. Экономические методы управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса.
12. Социально-психологические методы управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса.
13. Методы определения потребности в персонале: метод экстраполяции.
14. Методы определения потребности в персонале: метод экспертных оценок.
15. Методы определения потребности в персонале: метод комплексной оценки персонала.
16. Проблема текучести кадров. Коэффициент текучести.
17. Квалификационные требования к персоналу (руководящий состав).
18. Квалификационные требования к персоналу (персонал, работающий с гостями – официанты, горничные, швейцары, портье).

19. Квалификационные требования к персоналу (поддерживающие отделы – инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).
20. Штатное расписание.
21. Наем, отбор и прием персонала.
22. Организация процесса отбора претендентов на вакантную должность.
23. Деловая оценка персонала.
24. Понятие мотивации и стимулирования.
25. Материальное стимулирование.
26. Социальное стимулирование.
27. Моральное стимулирование.
28. Формы оплаты труда (повременная, сдельная).
29. Формы оплаты труда (аккордная).
30. Премирование, его принципы, показатели и порядок.
31. Анализ системы управления персоналом гостиничного предприятия: характеристика гостиничного предприятия.
32. Анализ системы управления персоналом гостиничного предприятия: основные технико-экономические показатели.
33. Анализ системы управления персоналом гостиничного предприятия: анализ системы управления персоналом и кадровой политики.
34. Анализ системы управления персоналом гостиничного предприятия: организационно-функциональный анализ персонала.
35. Оценка затрат на персонал.
36. Аудит персонала.
37. Анализ и совершенствование условий безопасности на предприятии.
38. Порядок расчета экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом.
39. Оценка результатов труда результатов труда персонала организации.
40. Анализ и описание работы (должности) и рабочего места.