

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-04-24 00:00:00

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
471086fad29a3b30e24c728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

Новокузнецкий институт (филиал)

Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Кемеровский государственный университет»  
Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по выполнению и оформлению курсовых работ по дисциплине**  
**«Управление персоналом гостиничного комплекса»**

Направление подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки  
«Гостиничная деятельность»

Степень выпускника  
бакалавр

Форма обучения  
Очная, заочная

Новокузнецк 2020

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.05(2Рос-4Кем)я73

**Яркова Т. А.**

Управление персоналом гостиничного комплекса: метод. указ. по выполнению и оформлению курсовой работы по дисциплине / Т. А. Яркова ; Новокузнец. ин-т (фил.) Кемеров. гос. ун-та. – Электрон. текст. дан. – Новокузнецк : НФИ КемГУ, 2020. – 22 с.

Методические указания разработаны по дисциплине «Управление персоналом гостиничного комплекса».

Содержат основные требования к выполнению курсовых работ: задания по вариантам; требования к их выполнению; критерии оценивания заданий, список рекомендуемой литературы.

Методические указания содержат основные требования к выполнению курсовой работы и предназначены для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» (профиль подготовки «Гостиничная деятельность»), квалификация (степень) выпускника «Бакалавр».

Рекомендовано  
на заседании кафедры экономики и  
управления  
« 4 » декабря 2020 года.

Заведующий кафедрой



Ю.Н. Соина-Кутищева

Утверждено  
методической комиссией факультета  
информатики, математики и экономики  
« 17 » декабря 2020 года.

Председатель методкомиссии ФИМЭ



Бойченко Г. Н.

© Яркова Т. А. 2020

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Кемеровский государственный университет», Новокузнецкий институт (филиал), 2020

Текст представлен в авторской редакции

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Цель и задачи курсовой работы.....                           | 4  |
| 2. Методические указания по выполнению курсовой работы.....     | 5  |
| 2.1 Выбор варианта курсовой работы.....                         | 5  |
| 2.2 Общие требования по выполнению курсовой работы.....         | 6  |
| 2.3 Методические указания по оформлению курсовой работы.....    | 8  |
| 3 Задания на практическую часть курсовой работы.....            | 10 |
| СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....                            | 14 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А Темы теоретической части курсовой работы.....      | 16 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Б Образец оформления титульного листа .....          | 18 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ В Форма задания на курсовую работу .....             | 19 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Г Пример оформления реферата .....                   | 20 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Д Пример оформления содержания курсовой работы ..... | 21 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Е Форма рецензии на курсовую работу.....             | 22 |

## 1 Цель и задачи курсовой работы

Целью изучения дисциплины «Управление персоналом гостиничного комплекса» является подготовка бакалавров, владеющих современными знаниями по управлению персоналом современных гостиничных предприятий как одной из главных подсистем гостиничного менеджмента, от эффективности которой, зависит результат работы гостиницы в целом..

Учебная дисциплина «Управление персоналом гостиничного комплекса» является дисциплиной по выбору ВУЗа для направления 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина формирует у будущих бакалавров навыки управления персоналом гостиничного комплекса с учетом современных экономических реалий. В современной экономике владение этими навыками является неременным условием принятия обоснованных организационно-управленческих решений в сфере гостиничного бизнеса.

**Задачи дисциплины** - сформировать у студентов полное и четкое представление о роли и значении управления персоналом современных гостиничных комплексов, функционирующих в условиях рыночной экономики.

**Требуемая подготовка:** знание менеджмента, маркетинга и экономики гостиничного предприятия, теории и практики управления персоналом гостиничных комплексов.

Написание курсовой работы - этот важный этап учебного процесса, позволяющий студенту закрепить, углубить полученные на лекциях и практических занятиях знания, является ответственным этапом изучения дисциплины «Управление персоналом гостиничного комплекса».

Методические указания устанавливают требования к структуре, представлению и оформлению курсовых работ, а также к порядку их выполнения и защиты.

Данные методические указания и задания курсовой работы составлены с учетом требований к подготовке студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

Цель настоящих методических указаний - дать студентам возможность углубить и закрепить полученные на лекциях и практических занятиях знания и навыки, а также научить их применять эти знания на практике при решении различных практических задач самостоятельно.

Предлагаемые методические указания предназначены для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность». Методические указания содержат задания по основным темам курса, методические указания по их решению, требования к выполнению заданий курсовой работы.

Целью выполнения курсовой работы является формирование у студентов следующей компетенции:

- ПК-1 - «способность осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

Задачей, ставящейся перед студентами при выполнении курсовой работы, является углубление теоретических и практических знаний, полученных при изучении дисциплины «Управление персоналом гостиничного комплекса».

Подготовка курсовой работы позволяет студентам объективно оценить все возрастающую роль и назначение в рыночных отношениях данного курса, провести сравнительный анализ современной российской ситуации с зарубежным опытом и сделать соответствующие выводы.

В ходе выполнения курсовой работы студент выполняет самостоятельную творческую работу, посвященную исследованию конкретной проблемы, что способствует решению ряда важнейших задач обучения, а также позволяет студенту привить навыки самостоятельного анализа, подготовки обоснованного заключения.

Знания, полученные студентом при прохождении образовательных и специальных курсов, должны быть максимально использованы при выполнении данной курсовой работы.

Настоящие методические рекомендации разработаны в соответствии с учебными планами направления Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность» и определяют порядок выполнения всех действий и обязанностей студента в процессе написания курсовой работы, включая подготовку к защите и саму защиту.

Защита курсовой работы должна показать, что студент освоил теоретический и аналитический материал по дисциплине «Управление персоналом гостиничного комплекса». Выполняя работу, студент свидетельствует, что он знает теорию и практику, умеет работать с нормативными документами, специальной литературой, умеет определять и анализировать проблемы и предлагать пути их решения.

Информационной базой для выполнения курсовой работы служат литературные источники, учебные пособия, журналы, газеты, статистические данные, соответствующие тематике курсовой работы.

Данная курсовая работа может служить основой для будущей выпускной квалификационной работы.

По окончании выполнения курсовой работы студент должен представить и защитить законченную и оформленную в соответствии с требованиями действующих стандартов курсовую работу.

Основные задачи, решаемые при написании курсовой работы:

1 Наиболее полное выявление за период выполнения работы теоретических знаний и практических навыков, полученных в процессе обучения.

2 Анализ нормативной базы.

3 Подготовка выводов и рекомендаций.

Руководитель оказывает студенту методическую помощь, контролирует сроки, качество выполнения курсовой работы и подписывает окончательный вариант.

За качество, правильность расчетов, обоснованные решения и рекомендации, а также за своевременное и в соответствующем объеме выполнение курсовой работы несет ответственность студент - автор курсовой работы.

Курсовая работа должна быть выполнена и представлена в срок, установленный преподавателем.

## **2 Методические указания по выполнению курсовой работы**

### **2.1 Выбор варианта курсовой работы**

При выполнении курсовой работы по дисциплине «Управление персоналом гостиничного комплекса» студент самостоятельно выбирает тему курсовой работы из предложенного перечня, либо предлагает тему, не входящую в примерный перечень тем, представив развернутое обоснование ее актуальности и целесообразности выполнения. Выбранная тема должна быть актуальной и иметь практическое значение.

Тема курсовой работы должна быть точно отражена в ее названии, обоснована во введении и раскрыта в основной части курсовой работы.

При выборе темы необходимо руководствоваться следующими принципами:

- актуальность выполнения работы, практическая значимость результатов проведенного исследования и предложений по повышению эффективности управления персоналом;

- наличие личного интереса студента в отношении какой-либо проблемы управления персоналом гостиничного комплекса;

- наличие информации и/или доступа к информации, позволяющей исследовать фактически сложившуюся ситуацию в гостиничной организации (на рынке, в отрасли и т.п.) и выявить факторы, обусловившие возникновение ситуации;

- возможность продолжения исследования в будущем с последующим выполнением дипломной работы и трудоустройством.

Тему для теоретической части курсовой работы студент выбирает **самостоятельно**,

**из предложенных в Приложении А. Тема сообщается руководителю в обязательном порядке.** Студент может предложить свою тему для теоретической части курсовой работы, предварительно согласовав её с научным руководителем. **Темы для теоретической части не должны повторяться в группах студентов.**

Студент согласует с преподавателем выбранную тему и характер курсовой работы и формулирует совместно с преподавателем в рамках темы актуальность и проблемные вопросы содержания, цель, задачи и примерный план работы. После этого руководитель выдает на курсовую работу **задание** установленного образца, включающим основные вопросы темы. С учетом рекомендаций преподавателя студент составляет развернутый план работы, подбирает теоретический научный, практический и статистический материал, специальную литературу и иные источники информации. Пример задания представлен в **Приложении Б.**

*Внимание:* Заглавия разделов теоретической части курсовой работы необходимо формулировать с учетом содержания темы, цели и задач курсовой работы.

## **2.2 Общие требования по выполнению курсовой работы**

Курсовая работа по дисциплине «Управление персоналом гостиничного комплекса» выполняются в виде единого исследования, включающего следующие главы (в соответствии с требованиями (ГОСТ 7.9-95):

1. Теоретическое исследование по теме.
2. Аналитическая часть.
3. Практическая часть.

**Теоретическое исследование** по выбранной теме, в котором предполагается чёткое, полное и последовательное исследование фундаментальной и периодической литературы, нормативно-справочной базы, а также материалов, выложенных в сети Интернет. Теоретическая часть выполняется в форме реферата, в котором предполагается чёткое, полное и последовательное изложение в письменном виде итогов изучения выбранной темы, выполненного на основе критического обзора фундаментальной и периодической литературы, нормативно-справочной базы, а также материалов, выложенных в сети Интернет. Объём теоретической части около 25-35 стр. (возможен больший объём).

**Аналитическая часть** работы по дисциплине представляет анализ объекта исследования работы, т.е. гостиничного комплекса, и содержит рекомендации по улучшению деятельности объекта исследования в соответствии с темой курсовой работы.

**Практическая часть** работы по дисциплине выполняется в форме решения исследовательских и расчетных заданий по дисциплине. Для выполнения практической части студент решает одно из 10 (десяти) заданий. Номер варианта определяется по последней цифре номера зачетной книжки. Например, последняя цифра зачетной книжки 8, и, соответственно, вариант контрольной работы 8 или вариант согласовывается с преподавателем индивидуально.

Основная цель проведения практических расчётов и подготовки теоретической и аналитической части состоит в том, чтобы закрепить навыки студентов пользоваться научной литературой, статистическими данными, развить умение популярно излагать сложные вопросы, связывать теорию с практикой.

### **Требования по выполнению практических заданий:**

1. Задания нужно выполнять согласно тем формулировкам, в которых они даны в методических рекомендациях для соответствующего варианта.

2. Решение задач следует сопровождать необходимыми пояснениями, формулами, развернутыми расчетами и выводами.

3. На титульном листе должны быть указаны имя, фамилия, курс, группа, факультет, направление, профиль и номер варианта (**Приложение Б**).

4. Номер варианта на Титульном листе указывается согласно **номеру задания практической части** курсовой работы.

5. Перед выполненным заданием должно быть приведено полностью ее условие.

6. Все расчеты относительных показателей проводить с точностью до 0.01, а процентов - с точностью до 0.1.

Приступая к выполнению заданий курсовой работы, необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы курса и методическими указаниями, изучить предлагаемую литературу и другие необходимые источники. Информационной базой для выполнения курсовой работы служат литературные источники, учебные пособия, журналы, газеты, статистические данные, соответствующие тематике курсовой работы.

Каждая глава курсовой работы должна завершаться выводами по главе, в которой подводятся итоги и перечисляются результаты работы на отдельных этапах.

Курсовая работа должна быть выполнена и представлена в срок, установленный преподавателем. По окончании выполнения курсовой работы студент должен представить и защитить законченную и оформленную в соответствии с требованиями действующих стандартов работу. При неудовлетворительно выполненной работе она возвращается студенту с замечаниями для внесения исправлений.

За качество, правильность расчетов, обоснованные решения и рекомендации, а также за своевременное и в соответствующем объеме выполнение курсовой работы несет ответственность студент - автор курсовой работы.

Выполненная работа сдается на проверку преподавателю. К сдаче экзамена студент допускается только при наличии защищенной курсовой работы. К защите студент должен внести все исправления и подготовить ответы на вопросы. Удовлетворительно выполненная работа оценивается на определенное количество баллов. Минимальное количество баллов 51, максимальное 100.

Правильное решение каждой задачи с подробными комментариями и выводами оценивается максимальным количеством баллов; расчеты выполнены наполовину от необходимых - минимальное количество баллов; выполнено более половины требуемых расчетов при наличии недочетов - количество баллов больше минимального, но менее максимального для данной задачи (таблица 1).

Таблица 1 - Критерии оценивания курсовой работы студента

| Критерии оценивания   | Баллов за одну задачу |            |
|---|-----------------------|------------|
|   | Минимум               | Максимум   |
| 1. Теоретическая часть:   | 15                    | 36         |
| 1.1. Новизна материала<br>- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;<br>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.  | 5                     | 12         |
| 1.2. Степень раскрытия сущности проблемы<br>- соответствие содержания теме;<br>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;<br>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;<br>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. | 5                     | 12         |
| 1.3. Обоснованность выбора источников<br>- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;<br>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).   | 5                     | 12         |
| 2. Практическая часть:  | 21                    | 44         |
| 3. Защита курсовой работы   | 10                    | 20         |
| <b>Итого</b>  | <b>51</b>             | <b>100</b> |

Результаты курсовой работы оцениваются как «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Критерии оценивания курсовой работы представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Перевод количества набранных баллов при выполнении и защите курсовой работы в итоговую оценку

| Оценка по 100-балльной шкале | Итоговая оценка     |
|------------------------------|---------------------|
| менее 51 балла               | неудовлетворительно |
| 51-65                        | удовлетворительно   |
| 66-85                        | хорошо              |
| 86-100                       | отлично             |

Форма рецензии руководителя курсовой работы на курсовую работу представлена в **Приложении Е**.

### 2.3 Методические указания по оформлению курсовой работы

В ходе выполнения курсовой работы студент выполняет самостоятельную работу, посвященную изучению и закреплению конкретного направления теории и практики управления персоналом гостиничного комплекса, что способствует решению ряда важнейших задач обучения, а именно систематизации, закреплению и расширению теоретических знаний и практических навыков гостиничного менеджмента, применение этих знаний при решении конкретных расчетных заданий, рассматриваемых в курсовой работе.

За качество, правильность представленных расчетов, обоснованные решения и рекомендации, а также за своевременное и в соответствующем объеме выполнение курсовой работы несет ответственность студент.

Структура курсовой работы следующая:

1. Титульный лист.
2. Задание.
3. Реферат.
4. Содержание.
5. Введение.
6. Теоретическая часть (изложение теоретических аспектов выбранной темы).
7. Аналитическая часть (анализ объекта исследования работы и рекомендации по улучшению деятельности гостиничного комплекса в соответствии с темой курсовой работы).
8. Практическая часть (решение практических заданий).
9. Заключение.
10. Список использованных источников.
11. Приложения (при необходимости).

Титульный лист курсовой работы должен содержать сведения:

- полное наименование министерства, вуза, факультета, кафедры;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (ФИО студента, номер группы);
- сведения о научном руководителе (фамилия, имя, отчество);
- сведения о допуске курсовой работы к защите;
- наименование места (город) и года выполнения курсовой работы.

Титульный лист оформляется согласно установленного Правил оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [15].

Образец титульного листа приведен в **Приложении Б**.



Задание на курсовую работу оформляется в соответствии с Правилами оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [15].

Образец Задания приведен в **Приложении В**.

Реферат должен содержать сведения об объеме работы (стр.), количестве иллюстраций (рис.), таблиц (табл.), использованных источников, приложений (прил.), перечень ключевых слов, текст реферата. Перечень ключевых слов должен характеризовать содержание работы, включать от 5 до 15 ключевых слов в именительном падеже, написанных в строку через запятые прописными буквами.

Текст реферата должен отражать объект исследования, цель работы, методы исследования, источники информационного обеспечения работы, полученные результаты, результаты по внедрению, экономическую эффективность. Объем текста реферата - одна страница.

Реферат оформляется согласно установленного Правил оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [15].

Образец Реферата приведен в **Приложении Г**.

Содержание включает наименование всех разделов, подразделов и пунктов с указанием номера страниц, с которых они начинаются в тексте, в том числе: введение; главы, разделы, пункты, подпункты пояснительной записки; заключение; список использованных источников; приложения.

Содержание оформляется согласно установленного Правил оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [15].

Образец оформления Содержания приведен в **Приложении Д**.

Во Введении пояснительной записки необходимо обосновать актуальность поставленных вопросов анализа и совершенствования гостиничного менеджмента в сфере управления персоналом гостиничного комплекса (т.е. определить их теоретическое и практическое значение). Объем введения 1-2 страницы.

Характеризует актуальность и социально-экономическую значимость темы; степень ее разработанности в отечественной и мировой теории и практике; цели, задачи, объект и предмет исследования; методы сбора и обработки информации; краткое описание проблем и вопросов, которые будут рассматриваться в основных частях работы. При этом необходимым условием является использование материала нормативно-законодательных актов, периодической печати, статистических данных.

Введение пишется, как правило, в будущем времени; заключение, как правило, в прошедшем времени.

Далее следует основная часть курсовой работы (теоретическая часть и практическая часть (решение практических заданий), подкрепленное формулами, таблицами; обоснование самостоятельных выводов и предложений).

Основная часть курсовой работы - решение практических заданий, подкрепленное формулами, таблицами; обоснование самостоятельных выводов и предложений. Номер варианта практической части курсовой работы сообщается студенту преподавателем, осуществляющим руководство курсовой работой.

Заключение должно дать представление о проделанной работе, о полученных результатах и сформулированных выводах.

Список использованных источников

Курсовая работа должна отражать хорошее знание литературы, законодательных, нормативных документов, исследований и публикаций учёных и специалистов по данной теме, умение оценивать точки зрения различных авторов по данной проблеме и излагать своё отношение к ним. Литературу, необходимую для выполнения курсовой работы, студент подбирает самостоятельно.

При работе с литературой в первую очередь изучаются законодательные и нормативные акты; источники, являющиеся основой изучения исследуемой проблемы.

При выполнении работы необходимо обратить внимание на то, что использовать следует издания более поздних лет, так как в них представлены уже сложившиеся точки зрения на исследуемые темы.

В настоящих методических указаниях представлен перечень рекомендуемой литературы. В списке литературы, составленном студентом, должны содержаться только те источники, которые непосредственно использовались при написании курсовой работы, а так же те, которые послужили базой для формирования точки зрения студента.

Все разделы курсовой работы должны быть связаны между собой и рассмотрены в полном соответствии с планом.

Приводимые в тексте цитаты из специализированной литературы, статистические данные должны быть снабжены ссылками на источники, из которых они взяты.

Курсовая работа выполняется на компьютере.

#### **Правила оформления работы**

Оформление курсовой работы должно соответствовать требованиям «Правил оформления учебных работ студентов» [15], которые имеются в фонде библиотеки НФИ КемГУ и размещены на информационном ресурсе НФИ КемГУ для студентов по адресу: <https://moodle.dissw.ru/>. Литература оформляется в соответствии с ГОСТ Р.7.0.100-2018.

### **3. Задания на практическую часть курсовой работы**

**Задание 1.** Разработать программу формирования лояльности персонала гостиницы как эффективного рабочего инструмента повышения лояльности персонала и на этой основе - увеличения конкурентоспособности и эффективности деятельности гостиничного комплекса. Программа может содержать следующие разделы:

1. Описание текущей ситуации.
2. Цели и задачи программы формирования лояльности персонала гостиничного комплекса.
3. Меры по укреплению имиджа гостиницы на рынке труда и внутреннего имиджа.
4. Совершенствование системы подбора персонала в соответствии с целями программы.
5. Совершенствование системы обучения персонала в соответствии с целями программы.
6. Совершенствование системы оплаты труда и стимулирования персонала в соответствии с целями программы.
7. Меры по организации индивидуальной работы с малолояльными и нелояльными сотрудниками.

**Задание 2.** Разработайте программу адаптации нового сотрудника гостиничного комплекса на основе данного примера введения в должность нового сотрудника.

1. Общие положения
  - 1.1 «Программа адаптации, план введения в должность» для новых сотрудников предназначена для введения единой процедуры адаптации во всех структурных подразделениях гостиницы.
  - 1.2. Процедура адаптации и вхождения в должность направлена на обеспечение более быстрого вхождения в должность нового сотрудника, уменьшения количества возможных ошибок, связанных с включением в работу, формирования позитивного образа гостиницы, уменьшения дискомфорта первых дней работы, а также на оценку уровня квалификации и потенциала сотрудника во время прохождения им испытательного срока.
2. Программа работы с сотрудником на период испытательного срока (ИС):
  - 2.1. Критерий прохождения ИС будет определяться по двум показателям:
    - критерий эффективной работы - выполнение плана работы на период ИС;
    - критерий эффективной адаптации - положительное заключение менеджера по персоналу.
  - 2.2. Критерий эффективности работы определяется выполнением «Плана работы на испытательный срок», который составляет и контролирует его выполнение непосредственный руководитель. План служит основой для определения профессиональных и служебных интересов сотрудника, возможных путей мотивации, а также оценки достижений

и потенциала специалиста во время аттестации. Индивидуальный план прохождения испытательного срока с оценками, комментариями и решением генерального директора, а также личный план профессионального и служебного развития передаются в отдел персонала для дальнейшей работы. Копии приобщаются к личному делу сотрудника.

3.1. Представление нового сотрудника. Знакомство сотрудника с руководителем структурного подразделения, в которое он выходит на работу, уточнение роли значения отдела в структуре и деятельности гостиницы.

3.2. Представление непосредственному руководителю.

3.3. Знакомство с коллегами и рабочим местом.

3.3.1. Взаимное представление сотрудников.

3.3.2. Уточнение расположения рабочего места, его технической оснащенности и комплектации.

3.4. Знакомство с сотрудниками других служб (отделов), с которыми новый сотрудник будет взаимодействовать по роду своих обязанностей.

3.5. Оформление в отделе кадров. Оформление документов в отделе кадров в соответствии с «Положением о приеме на работу в гостиницу». В обязательном порядке новый сотрудник подписывает документ «О неразглашении коммерческой тайны и конфиденциальной информации».

3.6. При успешном прохождении испытательного срока, непосредственный руководитель устно информирует сотрудника о продолжении трудовых отношений.

3.7. В случае если в ходе прохождения испытательного срока выявляется несоответствие сотрудника должности, непосредственный руководитель оформляет служебную записку на имя генерального директора о несоответствии сотрудника. Служебная записка согласовывается с начальником отдела персонала. О неудовлетворительном итоге прохождения испытательного срока и нежелании продолжать трудовые отношения с сотрудником ему сообщают как минимум за три дня до даты истечения испытательного срока в письменной форме под подпись. После этого происходит процедура увольнения сотрудника.

3.9. Продолжительность адаптационного периода - три месяца, по времени совпадает со сроком испытания, если таковой при заключении трудового договора соглашением сторон устанавливается работнику.

3.10. Подготовка к реализации процесса адаптации нового работника начинается с момента поступления заявки на подбор персонала на вакантную должность. Отдел по подбору персонала предоставляет информацию в Отдел обучения и развития персонала (далее ООРП) о подаче работником заявления о приеме на работу, анкетные данные работника (анкета, резюме, результаты собеседования).

3.11. Вновь принятым работникам назначается наставник из числа персонала структурного подразделения. Права и обязанности наставника определяются Положением о наставничестве.

4. Порядок проведения процесса адаптации.

4.1. При оформлении документов о приеме на работу нового работника должен направить его в ООРП для разработки процесса адаптации на предприятии.

4.2. Специалист ООРП составляет план мероприятий, необходимых для адаптации работника на предприятии, знакомит с ним нового сотрудника (работника), передает план и форму оценки деятельности работника руководителю подразделения. В период адаптации поддерживает контакт с вновь принятым работником для оказания необходимой помощи в рамках своей компетенции.

4.3. Процесс адаптации нового работника состоит из следующих основных частей: введение в организацию, введение в подразделение, вхождение в должность.

4.4. Перед вручением пропуска сотрудник Службы безопасности осуществляет знакомство и обсуждение с работником документов:

4.5. Наставник контролирует выполнение плана работника, оказывает ему необходимую помощь в решении производственных задач.

5. Анализ работы сотрудника в период адаптации.

### 5.1. Предварительный анализ работы вновь принятого работника.

5.1.1. Предварительный анализ работы нового работника осуществляется по истечении первого и второго месяца его адаптации на предприятии.

5.1.2. При предварительном анализе непосредственный руководитель, наставник, специалист ООРП рассматривают следующие вопросы:

- анализ процесса адаптации работника на предприятии;
- выполнение на данный период индивидуального плана работ;
- обозначение сильных и слабых сторон работника;
- обсуждение того, что необходимо улучшить;
- необходимая помощь со стороны организации.

### 5.2. Заключительный анализ работы вновь принятого работника.

5.2.1. Заключительный анализ работы нового работника осуществляется за семь рабочих дней до окончания адаптационного периода работника.

5.2.2. Руководитель подразделения после обсуждения с непосредственным руководителем, наставником проводит анализ адаптации нового работника и дает рекомендации о завершении или продолжении процесса адаптации.

**Задание 3.** Провести организационную диагностику по исследованию сложившейся в гостиничном комплексе организационной структуры управления в целом и службы персонала, в частности, выявив ее достоинства и недостатки. По результатам организационной диагностики подготовить матрицу распределения ответственности (матрицу ответственности), пример которой представлен в таблице 3.

Таблица 3 - Матрица распределения ответственности

| Сотрудник<br>Функция       | Руководитель | Исполнитель 1 | Исполнитель 2 | Исполнитель 3 |
|----------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Планирование               | О            | У             | И             | И             |
| Функция 1                  | У            | И             | -             | О             |
| Функция 2                  | И            | У             | О             | -             |
| Функция 3                  | И            | О             | -             | -             |
| Функция 4                  | У            | О             | У             | -             |
| Контроль выполнения        | О            | У             | -             | -             |
| Управление процессом       | О            | У             | И             | -             |
| Отчетность о ходе процесса | О            | У             | -             | -             |

*Пояснения:* О - ответственный; У - участвует в работе; И - получает информацию.

**Задание 4.** Выявите проблемные области в управлении персоналом анализируемого в курсовой работе гостиничного предприятия. Представьте, что вас приняли на работу в эту организацию в должности руководителя вновь создаваемой службы персонала. Разработайте организационную и должностную структуру службы персонала, распределите функции между сотрудниками. Определите первоочередные меры, которые служба персонала гостиничного предприятия должна реализовать в краткосрочной и среднесрочной перспективе для решения имеющихся проблем в области управления персоналом.

**Задание 5.** Проанализируйте организационную структуру службы управления персоналом анализируемого в курсовой работе гостиничного комплекса, установите организационно-функциональные связи. В связи с реструктуризацией комплекса вам необходимо оптимизировать структуру, штатный состав и численность службы на 15%. Предложите свой вариант новой структуры.

**Задание 6.** На основании представленных данных анализируемого гостиничного комплекса в курсовой работе рассчитайте коэффициенты, отражающие интенсивность движения персонала в организации - коэффициент полного оборота, коэффициент оборота

по приему, коэффициент оборота по выбытию, коэффициент замещения и коэффициент текучести кадров. Проанализируйте полученные результаты и сделайте выводы о тенденциях в развитии кадровой ситуации в гостиничной организации.

**Задание 7.** Проведите функционально-стоимостной анализ (ФСА) по одному из структурных подразделений гостиничного предприятия. Для этого необходимо соблюдать следующую последовательность действий:

1. Продумайте содержание рабочего плана проведения ФСА структурного подразделения гостиничной организации. Для этого необходимо заполнить таблицу 4.

Таблица 4 - Рабочий план проведения ФСА

| Наименование этапа ФСА | Содержание этапа | Информация дл выполнения этапа | Источник информации | Исполнители | Сроки исполнения |
|------------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|-------------|------------------|
|                        |                  |                                |                     |             |                  |

**Задание 8.** На основе полученных данных ФСА задания 7 охарактеризуйте функции и определите затраты на их выполнение (таблицы 5 и 6).

Таблица 5 - Характеристика функции

| Полное наименование функции | Виды документов, исходящих из службы в течение года по функции | Виды документов, входящих в службу для выполнения данной функции | Подразделения или организации, откуда поступают документы | Подразделения или организации, куда направляются документы |
|-----------------------------|--|--|---|--|
|                             |  |  |   |  |

Таблица 6 - Определение затрат на осуществление функции

| Технические средства, необходимые для выполнения функции | Стоимость технических средств и их амортизация | Должности, участвующие в выполнении функции, их месячные оклады | Периодичность обработки и составления документа в течение года | Затраты труда на выполнение функции каждым исполнителем в течение года | Затраты на осуществление функции в течение года |
|--|--|---|--|--|---|
|  |  |   |  |  |   |

**Задание 9.** На основе полученных данных заданий 7 и 8 разработайте рекомендации по совершенствованию организации труда и трудовых процессов соответствующего структурного подразделения, используя таблицу 7.

Таблица 7 - Рекомендации по совершенствованию труда и трудовых процессов

| Наименование функции | Ранг функции | Затраты на осуществление функции | Комментарий | Коэффициент уровня качества | Комментарий | Рекомендации |
|----------------------|--------------|----------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|--------------|
|                      |              |                                  |             |                             |             |              |

**Задание 10.** Перечислите функции менеджера по работе с гостиничным персоналом, специализирующегося по развитию персонала. Сделайте список мероприятий (минимум 10 позиций), находящихся в ведении такого специалиста.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 299 с. - ISBN 978-5-534-00875-3. - URL: <https://urait.ru/bcode/450813> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
2. Андруник, А. П. Кадровая безопасность: инновационные технологии управления персоналом : учебное пособие / А. П. Андруник, М. Н. Руденко, А. Е. Суглобов. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 508 с. - ISBN 978-5-394-03786-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081681> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
3. Бычков, В. П. Управление персоналом : учебное пособие / под ред. В. П. Бычкова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 237 с. - ISBN 978-5-16-005305-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/935371> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 249 с. - ISBN 978-5-534-00547-9. - URL: <https://urait.ru/bcode/452413> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
5. Данилина, Е. И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник для бакалавров / Е. И. Данилина, Д. В. Горелов, Я. И. Маликова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 208 с. - ISBN 978-5-394-03704-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091211> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
6. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н. А. Зайцева. - Москва : Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. - ISBN 978-5-91134-747-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/406091> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
7. Захаров, Н. Л. Управление настроем персонала в организации : учебное пособие / Н.Л. Захаров, Б.Т. Пономаренко, М. Б. Перфильева ; под общ. ред. Б. Т. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 287 с. - ISBN 978-5-16-003600-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/929629> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
8. Кибанов, А. Я. Оценка экономической и социальной эффективности проекта совершенствования системы и технологии управления персоналом организации : учебное пособие / А. Я. Кибанов. - Москва : ГУУ, 2006. - 41 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/432605> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
9. Кибанов, А. Я. Управление персоналом : учебник / А. Я. Кибанов, Л. В. Ивановская, Е. А. Митрофанова. - Москва : РИОР, 2020. - 288 с. - ISBN 978-5-369-00151-6. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047094> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
10. Курсова, О. А. Правовое регулирование управления персоналом : учебное пособие для вузов / О. А. Курсова. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 414 с. - ISBN 978-5-534-06470-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/455345> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
11. Масалова, Ю. А. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебное пособие для вузов / Ю. А. Масалова. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 191 с. - ISBN 978-5-534-13908-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/467220> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
12. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 431 с. - ISBN 978-5-534-09984-3. - URL: <https://urait.ru/bcode/449289> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.

13. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-9916-6202-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/449880> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
14. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 467 с. - ISBN 978-5-9916-8710-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/449872> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
15. Правила оформления учебных работ студентов [Текст] : учеб. - метод. пособие / И. А. Жибинова, Е. А. Аракелян, О. В. Соколова. - Новокузнецк : Новокузнец. ин-т (фил.) Кемеров. гос. ун-та, 2018. - 119 с. - Текст : непосредственный.
16. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации : учебник и практикум для вузов / В. П. Пугачев. . - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 402 с. - ISBN 978-5-534-08905-9. - URL: <https://urait.ru/bcode/455029> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
17. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 280 с. - ISBN 978-5-534-08906-6. - URL: <https://urait.ru/bcode/455030> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
18. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 29.10.2020) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс : комп. справ. правовая система / Компания «Консультант-Плюс». - Электрон. дан. - [Москва, 2020]. - Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/), свободный. - Загл. с экрана.
19. Управление персоналом : учебное пособие / под общ. ред. Г. И. Михайлиной. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 280 с. - ISBN 978-5-394-01749-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093149> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
20. Управление персоналом : учебное пособие / под ред. В.П. Бычкова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 237 с. - ISBN 978-5-16-005305-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/935371> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
21. Управление персоналом : учебник / К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева [и др.] ; под ред. К. В. Воденко. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К ; Ростов-на-Дону : Наука-Спектр, 2019. - 374 с. - ISBN 978-5-394-03444-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232490> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
22. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / под редакцией А. А. Литвинюка. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 498 с. - ISBN 978-5-9916-5550-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/449924> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.
23. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 280 с. - ISBN 978-5-534-12384-5. - URL: <https://urait.ru/bcode/447423> (дата обращения: 11.10.2020). - Текст : электронный.

### Темы теоретической части курсовой работы

1. Функции и методы управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
2. Сравнительная характеристика методов управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
3. Служба управления персоналом в современной организации: роль, статус, задачи, функции (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
4. Система управления персоналом: среда, элементы, отношения (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства)
5. Роль социально-психологических методов в управлении персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
6. Социально-психологический климат коллектива - задача деятельности руководителя (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
7. Социально-психологические аспекты развития персонала в современной организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
8. Организационная культура как фактор эффективной деятельности организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
9. Корпоративная культура: методы ее формирования и развития в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
10. Социальная среда организации как объект управления (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
11. Кадровая политика организации: цели, задачи, направления, особенности формирования и осуществления (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
12. Кадровый потенциал организации: виды, структура, содержание, использование (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
13. Принципы формирования и развития системы управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
14. Движение персонала в организации: виды, формы, характеристики, управление (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
15. Социальная ответственность организации в условиях рыночной экономики (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
16. Мотивация и стимулирования персонала (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
17. Основные мотивационные модели и их применение на практике (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
18. Принципы построения мотивационной системы в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
19. Совершенствование системы мотивации персонала в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
20. Роль профессиональных коммуникаций в формировании эффективной деятельности сотрудников (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
21. Управление безопасностью труда в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
22. Современные формы оплаты труда на предприятиях (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
23. Организационные методы управления стрессами (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
24. Современные коммуникативные технологии в управлении персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).



25. Высвобождение персонала как инструмент стратегического управления организацией (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
26. Мотивация и стимулирование персонала гостиницы (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
27. Профорентация и трудовая адаптация персонала гостиницы (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
28. Оценка социальной и экономической эффективности проектов совершенствования системы процессов управления персоналом гостиницы (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
29. Стили и методы руководства (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
30. Бюджетирование и бизнес-планирование кадровых служб (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
31. Особенности разрешения конфликтов в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
32. Деятельность руководителя в разрешении конфликтов (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
33. Роль службы управления персоналом в управлении конфликтов (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
34. Персонал как объект и важнейший ресурс управления персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
35. Коммуникационные процессы в управлении персоналом организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
36. Планирование в управлении персоналом (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
37. Набор персонала: сущность, источники, методы (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
38. Отбор как современная технология формирования персонала организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
39. Аттестация персонала: понятие, методы, проблемы (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
40. Аттестация персонала: проблемы деловой оценки (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
41. Адаптация как современная кадровая технология (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
42. Проблемы адаптации персонала организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
43. Контроль в управлении персоналом организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
44. Управление карьерой в организации (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).
45. Оценка управленческой деятельности руководителя (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

**Образец оформления титульного листа**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Новокузнецкий институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет»**

Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

Иванов Сергей Владимирович  
гр. ГДз-19

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ  
ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

Курсовая работа  
по дисциплине «Управление персоналом гостиничного комплекса»

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
направленность (профиль) подготовки «Гостиничная деятельность»

Проверил:  
канд. экон. наук, доцент  
Т. А. Яркова

Оценка за курсовую работу:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Форма задания на курсовую работу**

**Новокузнецкий институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования**

**«Кемеровский государственный университет»**

Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Ю. Н. Соина-Кутищева

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ**

на курсовую работу  
студенту гр. ГДз-19 Иванова Сергея Владимировича

**1. Тема курсовой работы** «Повышение эффективности управления персоналом гостиничного комплекса» утверждена распоряжением декана № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ 20\_\_ г.

**2. Содержание работы (перечень подлежащих разработке вопросов):**

**2.1** Персонал и его значение в гостиничном бизнесе.

**2.2** Особенности и технологии управления персоналом гостиничного комплекса.

**2.3** Подходы к оценке персонала в гостиничном бизнесе.

**2.4** Анализ систем управления персоналом в отеле и выявление проблем в системе управлении персоналом.

**2.5** Мероприятия по повышению эффективности управления персоналом в отеле.

**2.6** Решение практического задания.

**3. Исходные данные:** фундаментальные и периодические издания, нормативные документы, справочная литература, аналитические данные по деятельности анализируемой гостиницы в сфере управления персоналом гостиничного комплекса, ресурсы Internet.

**4. Задание выдано:** « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**5. Дата сдачи курсовой работы:** « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_ Т. А. Яркова

Студент гр. ГДз-19 \_\_\_\_\_ С. В. Иванов

Пример оформления реферата

РЕФЕРАТ

Пояснительная записка: 60 страниц, 9 рисунков, 12 таблиц, 25 источников, 2 приложения.

**ГОСТИНИЦА, ПЕРСОНАЛ, УПРАВЛЕНИЕ, МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ, ДИРЕКТОР, АДМИНИСТРАТОР, УПРАВЛЯЮЩАЯ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Актуальность темы исследования обусловлена объективной необходимостью изучения теории и практики управления персоналом гостиничного комплекса, а также повышения эффективности управления гостиничного персонала с целью оценки возможностей использования потенциала повышения мотивации персонала гостиничного предприятия.

Объект исследования - современный гостиничный комплекс.

Предмет исследования - система управления персоналом гостиничного комплекса.

Цель работы - изучение теоретических и практических аспектов повышения эффективности управления персоналом гостиничного предприятия в современных условиях функционирования гостиничного комплекса.

В теоретической части были изучены теоретические и практические аспекты управления гостиничным персоналом, а также оценены его возможности для улучшения экономической деятельности современного гостиничного комплекса.

В практической части было проведено социально-экономическое обоснование мероприятий по повышению эффективности управления персоналом гостиничного предприятия.

На основе результатов проведенного исследования разработаны мероприятия по совершенствованию системы управления персоналом современного гостиничного комплекса.

**Пример оформления содержания курсовой работы**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b>   | <b>5</b>  |
| 1 Теоретические аспекты исследования повышения эффективности управления персоналом гостиничного комплекса   | 7         |
| 1.1 Персонал и его значение в гостиничном бизнесе   | 7         |
| 1.2 Особенности и технологии управления персоналом гостиничного комплекса                                   | 12        |
| 1.3 Подходы к оценке персонала в гостиничном бизнесе  | 18        |
| 2 Анализ систем управления персоналом отеля и выявление проблем в системе управления гостиничного персонала | 20        |
| 2.1 Характеристика объекта исследования   | 25        |
| 2.2 Организация службы управления персоналом  | 30        |
| 2.3 Исследование форм и методов управления персоналом в отеле   | 39        |
| 2.4 Мероприятия по повышению эффективности управления персоналом в отеле                                    | 42        |
| 3 Практическая часть  | 47        |
| <b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>   | <b>57</b> |
| <b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b>   | <b>58</b> |

Форма рецензии на курсовую работу

Обучающийся \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
профиль «Гостиничная деятельность»  
дисциплина «Управление персоналом гостиничного комплекса»  
Тема курсовой работы \_\_\_\_\_

1. Оценка общих характеристик курсовой работы:

| Показатель  | Оценка показателя |            |            |             |
|---|-------------------|------------|------------|-------------|
|   | Неудовл. (2)      | Удовл. (3) | Хорошо (4) | Отлично (5) |
| - актуальность темы   |                   |            |            |             |
| - правильность составления плана работы   |                   |            |            |             |
| - степень раскрытия выбранной темы  |                   |            |            |             |
| - соответствие содержания работы заданию  |                   |            |            |             |
| - актуальность использованной нормативной базы  |                   |            |            |             |
| - степень самостоятельности работы  |                   |            |            |             |
| - убедительность выводов по разделам и итогам работы  |                   |            |            |             |
| - степень достижения поставленных целей   |                   |            |            |             |
| -соблюдение требований к оформлению   |                   |            |            |             |
| - грамотность   |                   |            |            |             |
| - глубина изучения источников (использование не только учебной, но и научной, периодической литературы) |                   |            |            |             |
| - другие характеристики работы:   |                   |            |            |             |
| Средний балл  |                   |            |            |             |

2. Степень освоения общекультурных и профессиональных компетенций в курсовой работе:

| Код компетенции                           | Содержание компетенции  | Степень освоения компетенции |            |            |             |
|---|---|------------------------------|------------|------------|-------------|
|   |   | Неудовл. (2)                 | Удовл. (3) | Хорошо (4) | Отлично (5) |
| ПК-1                                      | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса |                              |            |            |             |
| Средний балл сформированности компетенций |   |                              |            |            |             |

3. Оценка за защиту курсовой работы:

| Показатель                     | Оценка показателя |            |            |             |
|--------------------------------|-------------------|------------|------------|-------------|
|                                | Неудовл. (2)      | Удовл. (3) | Хорошо (4) | Отлично (5) |
| - уровень владения содержанием |                   |            |            |             |
| - качество ответов на вопросы  |                   |            |            |             |
| - другое:                      |                   |            |            |             |
| Средний балл                   |                   |            |            |             |

Общая оценка по курсовой работе \_\_\_\_\_

Преподаватель \_\_\_\_\_  
(должность, ученая степень, звание, фамилия, имя, отчество)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)