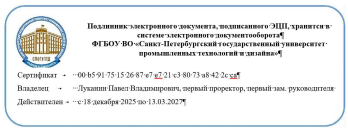
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.13 Управление персоналом в сфере гостеприимства

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	3	
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков по эффективному управлению человеческими ресурсами гостиничного предприятия для обеспечения высокого качества сервиса и достижения стратегических целей организации.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Сформировать понимание роли человеческого ресурса как главной ценности предприятия гостеприимства.
2. Научить организовывать поиск, отбор и найм сотрудников в соответствии со стандартами сервиса.
3. Развить навыки адаптации новых работников и сохранения стабильного кадрового состава.
4. Обучить приёмам мотивации персонала для повышения качества обслуживания гостей.
5. Выработать умение оценивать результаты труда работников и проводить аттестацию.
6. Научить выявлять и разрешать конфликтные ситуации в коллективе и с клиентами.
7. Сформировать компетенции по планированию рабочего времени и распределению смен.
8. Привить знания по ведению кадровой документации и соблюдению трудового законодательства.
9. Развить способность выстраивать эффективные коммуникации между службами отеля.
10. Подготовить к управлению текучестью кадров и работе с кадровым резервом.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1: Способен управлять процессами оказания услуг в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: нормативно-правовую базу и стандарты оказания гостиничных и ресторанных услуг; технологии организации работы подразделений; методы оперативного планирования и контроля качества обслуживания.
Уметь: распределять потоки гостей и задания между сотрудниками подразделений; анализировать загрузку служб и оперативно корректировать процессы оказания услуг; применять стандарты сервиса для предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций.
Владеть: навыками координации работы смены/подразделения в реальном времени; методами контроля соблюдения технологических карт и временных нормативов обслуживания; инструментами оценки эффективности процессов оказания услуг.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы управления людьми в гостиничном деле	7				С
Тема 1. Особенности труда в гостиницах и ресторанах: сменный график, прямая речь с гостем, коллективная ответственность за результат.		2	4	5	
Тема 2. Требования к соискателям: внешний вид, культура речи, стрессоустойчивость, знание стандартов сервиса.		2	4	5	
Тема 3. Планирование численности: расчёт штата на основе загрузки отеля, сезонные колебания, совмещение должностей.		2	4	5	
Раздел 2. Технологии работы с кадрами в предприятиях гостеприимства					О,Э
Тема 4. Отбор и адаптация: собеседование с практическими кейсами, стажировка на рабочем месте, наставничество.		2	4	5	
Тема 5. Оценка и обучение: скрытый контроль качества, ежемесячные аттестации, внутренние курсы по стандартам приёма гостей.		2	4	5	
Тема 6. Мотивация и удержание: сдельно-премиальная система за отзывы, бонусы за переработку, корпоративные мероприятия и жильё для иногородних.		2	4	8	
Раздел 3. Управление текучестью и развитие команды					С
Тема 7. Анализ причин увольнений: опросы уходящих, работа с жалобами на руководство, улучшение условий труда.		2	4	9	
Тема 8. Кадровый резерв: подготовка сменных бригадиров, обучение линейного персонала управленческим навыкам.		2	4	7	

Тема 9. Внутренний климат и профилактика выгорания: регулярные собрания, открытость руководителя, справедливое распределение смен и выходных.		1	2	7,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-1	Способность руководить коллективом отелей и ресторанов для достижения целей предприятия.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Студент получает ЗАЧЁТ, если демонстрирует: знание основных процессов работы с сотрудниками от приёма до увольнения в гостиничном предприятии. Понимание способов подбора, адаптации и обучения персонала для обеспечения качества обслуживания. Умение различать методы мотивации и виды ответственности работников сферы гостеприимства. Владение правилами составления графиков работы и расчёта рабочего времени при сменном режиме. Способность анализировать простые конфликтные ситуации в коллективе и предлагать способы их разрешения. Понимание требований к деловому общению и внешнему виду сотрудников, работающих с гостями. Умение приводить примеры из практики российских отелей по организации кадровой работы.	
Не зачтено	НЕЗАЧЁТ ставится при: отсутствии знаний о базовых этапах управления персоналом. Неспособности отличить должностные	

	обязанности разных служб гостиницы. Ошибках в определении прав и обязанностей работника и работодателя. Отказе от решения практической задачи по организации работы смены. Непонимании принципов оценки качества труда сотрудников. Отсутствии ответов на основные теоретические вопросы по теме.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Роль человеческого ресурса в обеспечении качества гостиничных услуг.
2	Специфика трудовой деятельности и требования к сотрудникам сферы гостеприимства.
3	Принципы формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия.
4	Внутренние нормативные документы, регламентирующие работу с кадрами в гостинице.
5	Профессионально важные качества линейного персонала и руководителей служб.
6	Организационная структура управления службой персонала в крупном отеле.
7	Разработка должностных инструкций для основных служб гостиницы.
8	Нормирование труда и определение численности персонала служб приема, горничных и общепита.
9	Кадровое делопроизводство: ведение личных дел и трудовых книжек.
10	Организация рабочего пространства сотрудников в соответствии с санитарными нормами
11	Источники и методы привлечения соискателей для работы в индустрии гостеприимства.
12	Этапы профессионального отбора и оценки кандидатов на вакантные места.
13	Проведение собеседования: цели, структура и критерии оценки претендента.
14	Оценка стрессоустойчивости и коммуникативных навыков на этапе приема.
15	Юридические аспекты заключения трудового договора с сотрудником отеля.
16	Содержание первичной адаптации нового сотрудника в гостиничном коллективе.
17	Система наставничества как инструмент вхождения в должность в сфере услуг.
18	Повышение квалификации и переподготовка персонала гостиницы.
19	Планирование карьерного роста работников служб приема и размещения.
20	Организация внутреннего обучения стандартам сервиса и безопасности.
21	Система аттестации персонала гостиничного предприятия и ее периодичность.
22	Критерии оценки эффективности работы горничных и портье.
23	Материальные и нематериальные способы стимулирования сотрудников гостиницы.
24	Разработка системы премирования за качество обслуживания гостей.
25	Влияние мотивации на текучесть кадров и лояльность персонала.
26	Методы поддержания трудовой дисциплины в ночной смене и на ресепшене.

27	Виды ответственности работников сферы гостеприимства за нарушения.
28	Урегулирование конфликтов между сотрудниками разных служб отеля.
29	Работа руководителя с жалобами гостей на действия персонала.
30	Профилактика эмоционального выгорания сотрудников, работающих с людьми.
31	Стратегия управления персоналом в условиях сезонной загрузки гостиницы.
32	Формирование кадрового резерва для руководящих должностей в отеле.
33	Взаимодействие службы персонала с охраной труда и обеспечение безопасности.
34	Взаимодействие службы персонала с охраной труда и обеспечение безопасности.
35	Управление многонациональным коллективом в международной сети отелей.
36	Оптимизация штатного расписания для повышения рентабельности услуг.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что является главной целью управления персоналом в гостинице?
А) Сокращение налоговых отчислений
Б) Обеспечение высокой прибыли за счет экономии на зарплате
В) Достижение конкурентного преимущества через качество обслуживания
Г) Постоянная смена кадров для притока новых идей

Правильный ответ: В

2. Какой стиль руководства наиболее эффективен в кризисной ситуации для экстренного решения проблемы с расселением гостей?
А) Либеральный
Б) Демократический
В) Авторитарный
Г) Попустительский

Правильный ответ: В

3. Какое требование является обязательным при приеме на работу горничной в гостиницу категории «четыре звезды»?
А) Наличие высшего образования
Б) Знание стандартов уборки и чистоты
В) Владение иностранным языком на уровне носителя
Г) Стаж работы от пяти лет

Правильный ответ: Б

4. Что включает в себя адаптация нового сотрудника на рабочем месте?
А) Только подписание трудового договора
Б) Испытательный срок без обучения
В) Знакомство с коллективом, правилами и должностными инструкциями
Г) Повышение заработной платы после первой смены

Правильный ответ: В

5. Какой метод мотивации персонала относится к нематериальным?
А) Выплата квартальной премии
Б) Публичное объявление благодарности на планерке
В) Оплата проезда до работы
Г) Предоставление скидки на проживание в отеле

Правильный ответ: Б

6. Что является главным показателем текучести кадров на предприятии?
А) Количество поданных заявок на отпуск
Б) Отношение числа уволенных к среднесписочной численности
В) Количество вакансий на сайтах по поиску работы

Г) Сумма штрафов, наложенных на персонал

Правильный ответ: Б

7. Как должен поступить руководитель при выявлении грубой ошибки сотрудника на глазах у гостя?
А) Немедленно уволить сотрудника при всех
Б) Отвести сотрудника в сторону и сделать замечание наедине
В) Громко объявить выговор для устрашения других
Г) Переложить вину на технические неполадки

Правильный ответ: Б

8. Для какой должности характерен сменный график работы «два через два»?
А) Генеральный директор
Б) Менеджер по бронированию (работа в офисе с 9 до 18)
В) Портье на стойке приема и размещения
Г) Руководитель отдела маркетинга

Правильный ответ: В

9. Что понимается под трудовой дисциплиной в гостиничном предприятии?
А) Соблюдение техники безопасности только на кухне
Б) Строгое выполнение правил внутреннего распорядка и должностных обязанностей
В) Ношение форменной одежды исключительно по праздникам
Г) Выполнение только тех задач, которые нравятся сотруднику

Правильный ответ: Б

10. Какой документ регламентирует права и обязанности сотрудника на конкретной должности?
А) Устав предприятия
Б) Коллективный договор
В) Должностная инструкция
Г) Прейскурант цен на услуги

Правильный ответ: В

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Составление графика сменного труда

Исходные данные: штатное расписание горничных, прогноз загрузки отеля на месяц, требования трудового кодекса о времени отдыха.

Задание: разработать помесячный график выхода на работу, минимизирующий переработки и обеспечивающий полную уборку номеров в часы пик.

2. Разбор конфликтной ситуации с гостем

Исходные данные: видеозапись инцидента на ресепшене и жалоба постояльца на грубость сотрудника.

Задание: провести служебное расследование, составить акт о нарушении стандартов обслуживания и подготовить приказ о дисциплинарном взыскании с формулировкой законного основания.

3. Разработка системы наставничества

Исходные данные: список новых стажеров службы питания и перечень должностных обязанностей.

Задание: создать программу адаптации на две недели, определить критерии выбора наставников из числа опытных официантов и разработать чек-лист для оценки успешности стажировки.

4. Расчет переменной части заработной платы

Исходные данные: финансовый отчет отдела бронирования, средняя оценка гостей за квартал и количество возвратов клиентов.

Задание: утвердить коэффициенты премирования для менеджеров по продажам, привязав их к росту выручки и качеству обслуживания, и рассчитать итоговую сумму выплат.

5. Проведение собеседования по компетенциям

Исходные данные: резюме трех кандидатов на должность администратора с различным опытом.

Задание: сформулировать ситуационные вопросы для выявления стрессоустойчивости и клиентоориентированности, провести ролевую игру «отбор» и заполнить оценочный лист с итоговым решением о приеме.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Кустова, И. А.	Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	Саратов: Профобразование	2021	http://www.iprbookshop.ru/106832.html
Роберт, Кристи	Управление рестораном	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbookshop.ru/81705.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html
Райли, Майкл	Управление персоналом в гостеприимстве	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbookshop.ru/71078.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Шлендер П. Э., Лукашевич В. В., Мостова В. Д., Артемьев А. Н., Соскин Я. Г., Шлендер П. Э.	Управление персоналом	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	http://www.iprbookshop.ru/8597.html
Роберт, Кристи	Управление рестораном	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/81705.html
Райли, Майкл	Управление персоналом в гостеприимстве	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71078.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Научная электронная библиотека — https://elibrary.ru
Портал профессионального сообщества «Корпоративный менеджмент» — https://www.cfin.ru
Специализированный портал для специалистов по кадрам — http://www.hr-life.ru
База открытых данных Министерства труда и социальной защиты — https://mintrud.gov.ru/opendata
Справочная правовая система «Консультант Плюс» — http://www.consultant.ru
Справочная правовая система «Гарант» — http://www.garant.ru
Портал «Российское образование» — http://www.edu.ru
Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики — https://rosstat.gov.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска