

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1157854	Гостиничный менеджмент

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Гостиничное дело	Код ОП 1. 43.03.03/33.01
Направление подготовки 1. Гостиничное дело	Код направления и уровня подготовки 1. 43.03.03

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Гостиничный менеджмент

1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль предполагает получение студентами знаний и навыков в сфере управления гостиничными процессами, предприятиями, персоналом, взаимоотношениями между разными субъектами и объектами гостиничной сферы. Дисциплины модуля: Проект по модулю «Гостиничный менеджмент», «Социальные технологии в гостиничном сервисе», «Управление конфликтами», «Управление персоналом в гостиничной сфере»

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Управление персоналом в гостиничной сфере	3
2	Управление конфликтами	3
3	Проект по модулю "Гостиничный менеджмент"	2
4	Социальные технологии в гостиничном сервисе	3
ИТОГО по модулю:		11

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Проект по модулю "Гостиничный менеджмент"	ОПК-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения	Д-1 - Проявлять аналитические умения

	<p>проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	
	<p>ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам</p>	<p>П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями</p>
<p>Социальные технологии в гостиничном сервисе</p>	<p>ОПК-5 - Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального партнерства с учетом специфики профессиональной деятельности</p> <p>П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p>
	<p>ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>	<p>З-1 - Характеризовать особенности, пути и средства формирования и поддержания профессиональной культуры</p> <p>З-2 - Обосновать роль профессиональной культуры и значимость соблюдения профессиональных этических норм для успешной профессиональной деятельности</p> <p>З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p> <p>З-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности</p>

	ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации
	ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей
Управление конфликтами	ОПК-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом	З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом Д-2 - Проявлять способность эффективно работать в команде, умения аргументировать и убеждать
	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У-3 - Решать задачи, касающиеся построения командных связей в организации П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации
	ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации

		<p>П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями</p>
	<p>ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам</p>	<p>У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации</p> <p>П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями</p>
<p>Управление персоналом в гостиничной сфере</p>	<p>ОПК-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p>
	<p>ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры</p>	<p>З-2 - Объяснять специфику и содержание профессиональных функций в организациях различного типа</p> <p>З-4 - Сделать обзор основных стратегий поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных политик и процедур в организациях различного типа</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде, вырабатывать стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом политик и процедур профессиональной деятельности, характерных для организаций различного типа</p>

		Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества
	ОПК-5 - Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач	<p>П-1 - Работая в команде, спланировать процесс поэтапного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ в целях эффективного решения профессиональных задач</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия</p>
	ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях	<p>Д-1 - Демонстрировать стремление к профессиональному росту и развитию, самокритичность и умение учиться, нацеленность на результат</p> <p>Д-2 - Проявлять коммуникативные умения</p>
	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>З-1 - Упорядочивать данные, полученные от различных служб гостиничного комплекса</p> <p>У-2 - Разработать план работы служб организации</p> <p>У-3 - Решать задачи, касающиеся построения командных связей в организации</p> <p>П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации</p>

	ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации
	ПК-4 - Способен управлять материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	З-1 - Упорядочить информацию, поступающую от департаментов компании З-2 - Выделить сильные и слабые места в деятельности организации П-3 - Принимать управленческие решения для коррекции намеченных ранее планов
	ПК-5 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление персоналом в гостиничной
сфере

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	Кафедра управления в сфере физической культуры и спорта

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Концепция и методология управления персоналом в гостиничной индустрии	Персонал как особый объект управленческой деятельности. Становление профессиональной деятельности HR-менеджеров Управление человеческими ресурсами как процесс. Понятие организации. Организация и кадровый менеджмент. Предмет, субъект и объект кадрового менеджмента. Основная задача управления персоналом как науки. Управление человеческими ресурсами и смежные дисциплины. Особенности кадрового менеджмента в гостиничной индустрии. Персонал как особый объект управления. Ключевые задачи управления персоналом организации гостиничной индустрии. Содержание базовых функций управления персоналом: планирование, организация, мотивация, контроль. Сущность понятий персонал, кадры, трудовые ресурсы, кадровый состав, человеческие ресурсы. Структура персонала: профессиональная, половозрастная и др. Показатели наличия и движения персонала организации. Показатели численности персонала. Кадровая статистика. Кадровое делопроизводство и учет. Документальное обеспечение управления персоналом. Теория управления о роли человека в организации Основные подходы к управлению персоналом. Истоки появления и суть рационалистического (технократического) подхода. Основные идеи и представители рационалистического подхода (школа научного управления, административная школа): Ф. Тейлор, Г. Гантт, Ф. и Л.

		<p>Гилбрет, Г. Форд, М. Вебер, А. Файоль, Г. Эмерсон, Г. Саймон, Л. Урвик. Области применения рационалистического подхода.</p> <p>Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в гостиничном менеджменте</p>
2	<p>Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях гостиничной индустрии</p>	<p>Понятие организационного проектирования системы управления персоналом. Этапы организационного проектирования. Основное содержание системы управления персоналом: цель, задачи и методы. Функциональные подсистемы. Организационная структура кадровой службы в организациях гостиничной индустрии. Типовая структура кадровой службы. Позиции кадровой службы в реализации функций управления персоналом в организациях гостиничной индустрии. Поэтапная реализация функций управления персоналом. Основные этапы процесса управления персоналом. Структура системы УП и размеры организации. Рациональная организационная структура. Система УП в небольших организациях и в крупных компаниях в гостиничной индустрии. Функции отдела кадров 11 как ключевой составляющей кадровой службы. Обеспечение системы управления персоналом.</p> <p>Информационнотехнологическая база системы управления персоналом в организациях гостиничной индустрии. Положение о кадровой службе и должностные инструкции. Правовое и информационное обеспечение процесса управления персоналом.</p>
3	<p>Кадровая политика в организациях гостиничной индустрии</p>	<p>Место кадровой политики в системе УП. Основная задача кадровой политики. Содержанием кадровой политики. Общие требования к кадровой политике в современных условиях. Анализ кадровой ситуации. Оценочные критерии эффективности кадровой политики. Условия реализации кадровой политики. Типы кадровой политики. Пассивный и активный, открытый и закрытый типы кадровой политики. Корпоративная культура: понятие, характеристика ключевых ценностей и функций гостиничном менеджменте. Модель корпоративной культуры гостиницы. Стратегия управления персоналом в организациях гостиничной индустрии Черты и составляющие стратегий управления персоналом. Долгосрочный характер и связь со стратегией организации. Особенности кадровой политики в различных стратегиях организации. Стратегия роста (динамического роста), стратегия ограниченного роста (прибыли) и стратегия сокращения (ликвидации). Стратегия сочетания и стратегия нового бизнеса. Варианты взаимодействия стратегии управления персоналом и стратегии организации. Практические действия HR-менеджеров при реализации различных стратегий организации. Эффективность кадровых стратегий.</p>
4	<p>Технологии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии</p>	<p>Технология найма персонала в организациях гостиничной индустрии Наем персонала. Привлечение, отбор, прием работников. Процедуры привлечения, отбора, приема работников в организацию. Приемы (тактики) организации в</p>

		<p>процессе найма. Тактика работника на переговорах. Приемы тактики работника на собеседовании. Структура резюме. Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала при приеме на работу. Стрессовое собеседование в организациях гостиничной индустрии.</p>
5	<p>Управление профориентацией, адаптацией, обучением и аттестацией персонала в гостиничном менеджменте</p>	<p>Профориентация персонала. Профконсультации, профотбор. Понятие и значение адаптации персонала. Виды адаптации. Этапы адаптации. Организационные меры, сокращающие время адаптации. Обоснование затрат на адаптацию работников. Организация труда персонала в организациях гостиничной индустрии. Организация труда на рабочем месте. Обучение персонала в организациях гостиничной индустрии. Система обучения в организации. Процедура профессионального обучения персонала. Обучение топ-менеджеров. Процедура аттестации персонала. Цели аттестации. Задачи аттестации. Виды аттестации. Объекты аттестации. Факторы оценки. Методы аттестации персонала в организациях гостиничной индустрии. Использование результатов аттестации. Оценка методом 360 градусов. Коучинг.</p>
6	<p>Управление организационным поведением в организациях гостиничной индустрии</p>	<p>Процедура управления организационным поведением. Типы поведения работников в организациях гостиничной индустрии. Типы отношений к работникам. Стереотипы мышления в системе трудового поведения работника. Поведенческая структура трудовой деятельности. Стереотип как сложное социально-психологическое явление. Стил и методы управления в организациях гостиничной индустрии. Эволюция типологии стилей руководства. Признакам правильно сформированной команды. Этапы развития команды и стили руководства. Групповая динамика</p>
7	<p>Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала в организациях гостиничной индустрии</p>	<p>Типы мотивации. Ориентация на содержательность и общественную значимость труда. Ориентация на оплату труда и другие нетрудовые ценности. Сбалансированная значимость разных ценностей. Сущность стимулирования в организациях гостиничной индустрии. Цель стимулирования. Основа стимулирования — административные, экономические, социально-психологические методы. Экономическое поведение. Организационное поведение как составная часть экономического поведения. Факторы экономического поведения. Стратегии экономического поведения. Характеристика систем и методов стимулирования в организациях гостиничной индустрии. Модели компенсации трудовых усилий работников: по прецеденту, по объему работ, по коэффициенту полезности, по особому интересу, по двойной квалификации. Тарифная система основных форм оплаты: повременная и сдельная.</p>
8	<p>Технология работы с увольняемым персоналом (аутплейсмент) в организациях гостиничной индустрии</p>	<p>Высвобождение персонала. Классификация видов увольнения по ТК РФ. Работа с увольняемым персоналом (outplacement) при разных инициативах увольнения. Заключительное интервью, работа психолога, помощь в трудоустройстве, скользящее пенсионирование. Программы управления сокращениями (планирование высвобождения персонала). Виды программ по высвобождению персонала в организациях</p>

		гостиничной индустрии. Зарубежный опыт аутплейсмента. Работа российских HR-менеджеров по высвобождению персонала. Занятость и безработица в России и за рубежом
--	--	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Формирование социально-значимых ценностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология образования в сотрудничестве Технология повышения коммуникативной компетентности Технология создания коллектива	ОПК-5 - Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач	Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом в гостиничной сфере

Электронные ресурсы (издания)

1. ; Управление персоналом : учебное пособие.; Дашков и К°, Москва; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453363> (Электронное издание)
2. Райли, М., М.; Управление персоналом в гостеприимстве : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557> (Электронное издание)
3. Вакуленко, Р. Я.; Управление гостиничным предприятием : учебное пособие.; Логос, Москва; 2008; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867> (Электронное издание)

4. Оксинайд, К. Э., Кибанов, А. Я.; Управление персоналом: теория и практика. Управление социальным развитием и социальная работа с персоналом организации : учебно-практическое пособие.; Проспект, Москва; 2014; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252146> (Электронное издание)
5. Арсеньев, Ю. Н.; Управление персоналом: Технологии : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114558> (Электронное издание)

Печатные издания

1. ; Управление персоналом : [учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации".]; Дашков и К, Москва; 2008 (2 экз.)
2. Зайцева, Н. А.; Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 100400 "Туризм" и 101100 "Гостиничное дело".; ФОРУМ, Москва; 2013 (1 экз.)
3. Лукичева, Л. И., Анискин, Ю. П.; Управление организацией : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг.". ; Омега-Л, Москва; 2005 (1 экз.)
4. Сорокина, А. В.; Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100105 "Гостиничный сервис"].; Альфа-М, Москва; 2006 (1 экз.)
5. Пугачев, В. П.; Руководство персоналом организации : Учебник для вузов.; Аспект Пресс, Москва; 2000 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Университетская библиотека онлайн. Базовая коллекция [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/>
2. Национальный цифровой ресурс РУКОНТ <https://rucont.ru/collections/>
3. «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). ЭБД РГБ, доступ к ВЧЗ РГБ [Электронный ресурс]. – <https://www.rsl.ru>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- 1.. Официальный сайт Ассоциации делового туризма: <http://www.rbta.ru>
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России: <http://www.russiatourism.ru>
3. Портал гостиничного бизнеса (вместе с журналом «Отель»): <http://www.hotelline.ru>
4. Портал для профессионалов индустрии гостеприимства: <http://www.hospitality.ru>
5. Журнал «Управление персоналом» <https://www.top-personal.ru/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом в гостиничной сфере

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Не требуется
4	Курсовая работа/ курсовой проект	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

5	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p>	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
6	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление конфликтами

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Панова Татьяна Вадимовна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	Кафедра управления в сфере физической культуры и спорта
2	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Панова Татьяна Вадимовна, Старший преподаватель, управления в сфере физической культуры и спорта
- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Предмет и задачи конфликтологии как особой области научного знания и практической деятельности	Междисциплинарный характер научного исследования конфликтов. Дисциплины, которые вносят вклад в это "общее дело". Объект и предмет конфликтологии: дискуссии на этот счет в отечественной и зарубежной литературе. Значительный ресурс у той точки зрения, согласно которой, объектом комплексного изучения данной науки является все многообразие конфликтов как специфических форм социального взаимодействия, а предметом – общие закономерности возникновения, развертывания и завершения конфликтов, закономерности их урегулирования и разрешения. Важность в этой связи ориентации исследователей на проведение сравнительного анализа конфликтов и способов их урегулирования в различных сферах социального взаимодействия, а также конфликтов в разных культурах. Структура современной конфликтологии как научной дисциплины: общая теория конфликтов, частные отрасли конфликтологии (теории среднего уровня) и прикладная конфликтология. Практическая ориентированность конфликтологии.
2	Теоретические и практические основания	Сущность и виды конфликтов в организации. Конфликт – многомерный социальный феномен, связанный с противоборством людей. Возможность обнаружения

	управления конфликтами в организации	предпосылок этого явления в животном мире. Отсутствие единства среди специалистов в объяснении сущности и природы данного феномена. Соотношение понятия «конфликт» с близкими, но не тождественными ему, понятиями: «соревнование», «состязание», «конкуренция». Наиболее распространенные классификации конфликтов в современной литературе. Разделение конфликтов в зависимости от таких параметров, как масштабность; длительность протекания во времени; социальные последствия; формы проявления; особенности и условия происхождения (и развития); количество вовлеченных сторон; почва, на которой проявляется противоречие; соотношение интересов сторон; сферы социального взаимодействия; интенсивность используемых средств и т.д. Типологии, даваемые Я.Штумски, С.Чейзом, Р.Дарендорфом, Р.Далем и др. Классификация конфликтов, выдвигаемая отечественными исследователями. Виды конфликтов в организации. Причины конфликтов. Частные механизмы возникновения конфликтов.
3	Руководитель как субъект управления конфликтами в организации.	Конфликты в жизни человека и общества. Конфликтологическая компетентность руководителя. Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтами. Структурно-функциональный анализ конфликта
4	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Динамика конфликтной ситуации. Этапы развития конфликтной ситуации в организации.
5	Личностные особенности и их влияние на возникновение и поведение в конфликте	Типы личностей и особенности их поведения в конфликте. Влияние эмоций на конфликтное поведение. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном общении. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.
6	Общие основания управления конфликтами в организации	Причины и основные виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины конфликтов в организации. Управленческие причины конфликтов в организации – структурные, функциональные, материально - технические, лично - функциональные, ситуативно - управленческие, социально - психологические причины конфликтов. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации. Объективные и организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов. Способы преодоления конфликта. Основные направления работы менеджера по профилактике конфликтов в организации. Основные стратегии разрешения конфликта, их краткая характеристика, условия применения.
7	Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликта. Трудовые конфликты и пути их разрешения	Подготовка и проведение комплекса мероприятий организационного и разъяснительного характера. Структурные методы разрешения конфликтов. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликта. Урегулирование предконфликтной ситуации. Разрешение конфликта. Условия и факторы разрешения конфликта. Методы разрешения

		конфликта. Способы и приёмы воздействия на поведение оппонента при разрешении конфликта. Основные формы завершения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов, результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
8	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	Технологии Эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии критики в конфликте. Медиация как коммуникативный процесс. Технологии переговорного процесса.
9	Проблемы и перспективы развертывания практической деятельности в управлении конфликтами	Причины усиления конфликтности в современном обществе. Ключевая роль конфликтов в жизни людей, коллективов, групп интересов, государства, различного рода сообществ – социальный «заказ» на скорейшее развитие отечественной конфликто - логии. Необходимость развертывания в современных условиях профессио - нальной конфликтологической работы в трех направлениях: во первых, в плане организации системы практической работы по прогнозированию, предупреждению и урегулированию различного рода конфликтов; во вторых, скорейшее развитие конфликтологического образования и просвещения нового поколения граждан России; в-третьих, научных исследований в области конфликтологии теоретического и прикладного характера, призванных обеспечить реализацию и первого, и второго направлений

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Воспитание навыков жизнедеятельности в условиях глобальных вызовов и неопределенностей ей	общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов»	Технология повышения коммуникативной компетентности Технология создания коллектива Технология развития позитивности в системе отношений	ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации П-1 - Разрабатывать модели

		студентов в вузовской среде		взаимодействия с целевыми аудиториями
--	--	--------------------------------	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами

Электронные ресурсы (издания)

1. Шарков, Ф. И.; Общая конфликтология : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Леонов, Н. И.; Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии.; Питер, Москва ; СПб. ; Нижний Новгород [и др.]; 2005 (5 экз.)

2. Полукаров, В. Л., Петрушин, В. И.; Психология менеджмента : учеб. пособие для студентов вузов.; КНОРУС, Москва; 2008 (1 экз.)

3. Регнет, Э., Димитров, С. С.; Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления; Гуманитарный центр, Харьков; 2014 (2 экз.)

4. Шейнов, В. П.; Управление конфликтами; Питер, Москва; 2014 (2 экз.)

5. Регнет, Э., Димитров, С. С., Киселева, А. А.; Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления; Гуманитарный Центр, Харьков; 2014 (2 экз.)

6. Колризер, Д., Любимова, Г., Нарциссова, Н.; Не стать заложником. Сохранить самообладание и убедить оппонента; Юнайтед Пресс, Москва; 2011 (1 экз.)

7. Пугачев, В. П.; Руководство персоналом : учебник.; Аспект Пресс, Москва; 2006 (1 экз.)

8. Кошелев, А. Н.; Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления; Альфа-Пресс, Москва; 2007 (1 экз.)

9. Нуайе, Д.; Управление конфликтными ситуациями: от противостояния к сотрудничеству; Претекст, [Москва; 2007] (1 экз.)

10. Емельянов, С. М.; Практикум по конфликтологии : [учебник для вузов по специальностям "Психология", "Юриспруденция", "Менеджмент организации", "Социальная антропология", "Связи с общественностью", "Социальная работа"].; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2004 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.elibrary.ru/>

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Российская ассоциация конфликтологов. <https://conflictmanagement.ru/rossiyskaya-assotsiatsiya-konfliktologov/>
2. Международная ассоциация конфликтологов. https://psychology_pedagogy.academic.ru/
3. Журнал Конфликтолог <https://e-notabene.ru/knt/>
4. Портал управление конфликтами https://studme.org/17190803/psihologiya/upravlenie_konfliktami
5. Национальный цифровой ресурс РУКОНТ <https://rucont.ru/collections/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Не требуется

		Доска аудиторная	
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Социальные технологии в гостиничном
сервисе

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	Кафедра управления в сфере физической культуры и спорта
2	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавате ль	Кафедра управления в сфере физической культуры и спорта

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Харитоновна Елена Владимировна, Старший преподаватель, управления в сфере физической культуры и спорта

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Техника и технология: определение, специфика, подходы к пониманию	Подходы к определению понятий «техника» и «технология», соотношение понятий. Теоретические основы социальных технологий. Объект и предмет социальной технологизации. Условия и причины возникновения дисциплины «Социальные технологии в сфере гостиничного сервиса».
2	Сущность социальных технологий в гостиничном сервисе.	Свойства и функции технологии. Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии.
3	Основные виды, формы и методы социальных технологий	Коммуникативные технологии. Информационные социальные технологии. Технологии научно-исследовательской деятельности. Образовательные технологии.
4	Технологии организационно-управленческой деятельности	Сущность и значение социальных технологий в практике управления. Технология расчета эффективности управления.
5	Технологии социального проектирования	Виды проектов. Алгоритмы проектирования социальных процессов.
6	Инновационные технологии	Инновационные процессы. Основные понятия инноватики. Источники нововведений по П. Друкеру. Факторы, влияющие

		на успешность инновационных процессов в гостиничном сервисе. Квизтехнологии и антитехнологии.
7	Эффективность социальных технологий. Социальная технология и риск.	Методы оценки эффективности социальных технологий. Оценка эффективности социального планирования и социального программирования. Надежность и валидность социальных технологий. Долговечность и срок службы технологий. Подходы к интерпретации понятия «риск». Условия ситуации риска. Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Формирование социально-значимых ценностей	деятельность по социальной и профессиональной адаптации в вузе	Технология повышения коммуникативной компетентности Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ПК-2 - Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей У-1 - Решать конфликты внутри и вне организации

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальные технологии в гостиничном сервисе

Электронные ресурсы (издания)

1. Холостова, Е. И.; Социальный контракт: от заключения до исполнения : учебно-методическое пособие.; Дашков и К°, Москва; 2017; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450743> (Электронное издание)
2. Холостова, Е. И.; Социальная работа и социальная сплоченность общества : учебное пособие.; Дашков и К°, Москва; 2017; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452556> (Электронное издание)
3. , Холостова, Е. И., Кононова, Л. И.; Технология социальной работы : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453495> (Электронное издание)
4. Багирова, А. П.; Социальные технологии в управлении организацией: анализ экономической эффективности проектов : учебное пособие.; УрФУ, Екатеринбург; 2012; <http://hdl.handle.net/10995/30201> (Электронное издание)

Печатные издания

1. , Холостова, Е. И.; Технологии социальной работы : учебник [для студентов вузов по направлению и специальности "Социальная работа"].; НОРМА, Москва; 2002 (1 экз.)
2. , Сорвина, А. С., Холостова, Е. И.; Социальная работа: теория и практика : Учеб. пособие.; ИНФРА-М, Москва; 2001 (1 экз.)
3. Добренков, В. И., Кравченко, А. И.; Методы социологического исследования : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 020300 "Социология".; ИНФРА-М, Москва; 2006 (1 экз.)
4. Сорокина, А. В.; Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100105 "Гостиничный сервис"].; Альфа-М, Москва; 2006 (1 экз.)
5. Сафонова, Л. В.; Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"].; Академия, Москва; 2007 (16 экз.)
6. Подшивалкина, В. И., Победа, Н. А., Иконников, В. Ю.; Социальные технологии: проблемы методологии и практики; Центральная типография, Кишинев; 1997 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.elibrary.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем): www.prohotel.ru.
2. Национальный цифровой ресурс РУКОНТ – межотраслевая электронная библиотека на базе Контекстум – <http://rucont.ru>
3. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: www.wciom.ru, свободный.
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный.
5. Единый архив экономических и социологических данных [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://sophist.hse.ru>, свободный.
6. Официальный сайт Ассоциации делового туризма: <http://www.rbta.ru>
7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Федерального агентства по туризму: <http://www.russiatourism.ru>
8. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный.

9. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

10. Левада-центр [Электронный ресурс] : аналитический центр Юрия Левады. – Режим доступа: <http://www.levada.ru>, свободный.

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальные технологии в гостиничном сервисе

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Не требуется

4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p>	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM