

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

УПРАВЛЕНИЕ КАДРОВЫМИ РЕСУРСАМИ В ТУРИЗМЕ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Технология и организация экскурсионных услуг (международный туризм)»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Управление кадровыми ресурсами в туризме
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 8 от 31.03.2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения	9
5.1 Система оценивания	9
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	10
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
6.1 Список источников и литературы	12
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	13
9. Методические материалы	14
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	14
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	17
9.3 Иные материалы	18
Приложение 1. Аннотация дисциплины	19

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у студентов необходимых компетенций для системного эффективного управления человеческими ресурсами, их интеграции, развития и мотивации в интересах достижения целей организаций, работающих в индустрии гостеприимства и туризме, связанных с привлечением клиентов, формированием их лояльности и повышением качества их обслуживания.

Задачи дисциплины:

- приобретение студентами систематизированных знаний об основных современных теориях управления персоналом в туризме и санаторно-курортном деле.
- изучение методов планирования персонала, основ организационного проектирования организации и оптимизации бизнес-процессов.
- знакомство с современными кадровыми технологиями по отбору, подбору и найму персонала и изучения рынка труда.
- изучение методов оценки персонала.
- изучение современных методов обучения и развития персонала.
- изучение современных методов мотивации и стимулирования персонала предприятия в туризме и санаторно-курортном деле.
- приобретение систематизированных знаний о кадровом документообороте и его месте в управлении персоналом.
- изучение теоретических основ организационной культуры и современных методов управления ею в организации.
- ознакомление с деятельностью руководителя по организации безопасных условий труда для персонала.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-4 - Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4.1 - Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Знать: Теоретические основы управления персоналом организации. Особенности его в туризме Уметь: использовать полученные знания в конкретных ситуациях, возникающих в процессе управления человеческими ресурсами современной сервисной организации Владеть: Методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)
	ПК-4.2 - Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской	Знать: Принципы и методы управления персоналом организации Уметь: разрабатывать и обосновывать варианты эффективных хозяйственных решений, качающихся эффективного использования человеческих

	организации	ресурсов Владеть: Современным инструментарием управления человеческими ресурсами
--	-------------	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Управление кадровыми ресурсами в туризме» относится к части блока обязательных дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: знания, полученные в общеобразовательных учреждениях среднего полного образования, а также в средних профессиональных организациях.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Менеджмент, Психология делового общения, Ознакомительная практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	8
2	Практические занятия	4
Всего:		12

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме	Управление человеческими ресурсами (Human Resources Management) – стратегический и системный подход к управлению наиболее ценными активами организации. Основные функции HR-системы. Факторы, влияющие на состав HR-функции конкретной организации. Внешние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации: демографические проблемы, «война за таланты» (War for Talent), снижение корпоративной лояльности, рост темпов изменений, неопределенность внешней среды. Внутренние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации. Современные подходы

		к управлению персоналом: внутренний маркетинг (Internal Marketing), управление по ценностям (Management by Values). Модель управления по ценностям С. Долана и С. Гарсиа. HR – бизнес-партнер. Управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма: специфические черты, основные проблемы и тенденции
2	Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства и туризма	Понятия «стратегия управления человеческими ресурсами» и «политика управления человеческими ресурсами (кадровая политика)» организации. Общая стратегия организации и стратегия управления человеческими ресурсами: варианты взаимосвязи. Основные этапы и особенности разработки стратегии управления человеческими ресурсами. Классификации стратегий управления человеческими ресурсами. Варианты стратегий управления человеческими ресурсами и особенности кадровых политик организаций сферы гостеприимства и туризма
3	Подбор персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма	Процедура подбора персонала. Кто в организациях индустрии гостеприимства и туризма (далее – ИГиТ) отвечает за вопросы планирования и найма персонала? Основные этапы процесса планирования персонала. Требования к должности (Job Profile). Требования к должности в организациях ИГиТ. Разработка требований к должности (должностная инструкция, модель рабочего места, профессиограмма, карта компетенций, профиль должности). Определение (расчет) численности персонала. Разработка планов мероприятий по удовлетворению потребности организации в персонале. Источники привлечения персонала в организации ИГиТ. Процедура отбора персонала: основные этапы. Отбор персонала в организациях ИГиТ. Заочное знакомство с кандидатом. Оформление анкетных данных. Анализ рекомендаций и опыта работы. Собеседование (интервью): основные виды, варианты и этапы проведения. Профессиональная оценка (испытания). Основные методы оценки профессионально важных качеств кандидатов. Assessment-Center. Принятие решения о приеме на работу. Оформление приема на работу. Испытательный срок.
4	Адаптация персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма	Понятие «адаптация персонала». Основные цели и задачи адаптации. Направления адаптации (первичная, вторичная). Профессиональная и социально-психологическая адаптация. Продолжительность адаптационного периода. Особенности адаптации различных категорий персонала. Основные факторы, влияющие на

		<p>процесс адаптации персонала. Кто в организациях ИГиТ занимается вопросами адаптации персонала? Документы, регламентирующие процесс адаптации персонала. Основные этапы адаптации персонала. Примеры программ адаптации (ориентации) персонала в организациях ИГиТ. Критерии оценки результатов адаптации. «Симптомы» психологической дезадаптации сотрудника. Разработка «Книги (справочника) сотрудника»</p>
5	<p>Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма</p>	<p>Понятия «трудовая мотивация» и «стимулирование». Новые подходы к мотивации и стимулированию персонала: мотивация 3.0. Типы мотивации сотрудников: типологическая концепция трудовой мотивации В.И. Герчикова. Типы мотивации сотрудников в организациях ИГиТ. Основные формы стимулирования персонала. Особенности стимулирования сотрудников с разными типами трудовой мотивации. Разработка системы стимулирования персонала организации: основные требования. Структура компенсационного пакета организации: постоянная часть (должностной оклад), условно-постоянная часть (надбавки, доплаты), переменная часть (премии, бонусы, комиссионные). Депремирование. Социальный пакет. Социальные льготы и выплаты: гарантированные государством и предоставляемые организацией. Корпоративная социальная ответственность (Corporate Social Responsibility). Особенности стимулирования персонала и структура компенсационного пакета в организациях ИГиТ.</p>
6	<p>Современные подходы к развитию персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма</p>	<p>Подходы к развитию персонала: традиционный и современный. Современные концепции развития персонала: концепция обучающейся организации (Learning Organization Concept), корпоративный университет (Corporate University), управление знаниями (Knowledge Management), управление талантами (Talent Management). Основные направления развития персонала организации. Основные направления развития персонала в организациях ИГиТ. Виды наставничества. Сторителлинг. Модель непрерывного (систематического) обучения персонала. Методы обучения персонала в организациях ИГиТ. Подходы к управлению карьерой. Формирование кадрового резерва организации: понятие, основные цели. Структура кадрового резерва: стратегический резерв, оперативный резерв, резерв молодых специалистов (hi-po). Преемники и дублеры. Нетрадиционные подходы к развитию персонала: «FISH» философия, Sign spinning. Примеры программ развития персонала в организациях</p>

		ИГиТ.
7	Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма	Понятие «оценка персонала». Место функции оценки персонала в системе управления человеческими ресурсами организации. Основные цели и формы оценки персонала. Кто проводит оценку персонала в организациях ИГиТ? Основные методы оценки персонала. Методы оценки персонала в организациях ИГиТ. Аттестация персонала. Виды аттестации. Процедура аттестации персонала: основные этапы и мероприятия. Принятие решений по итогам оценки и аттестации. Обратная связь по итогам оценки.
8	Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма	Система внутренних коммуникаций в организации. Управление информационными потоками, обратная связь, формирование взаимного доверия и др. Коммуникации как процесс с обратной связью. Управление трудовыми отношениями. Диагностика социально-психологического климата в коллективе. Виды организационных конфликтов. Диагностика и управление конфликтами.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства и туризма	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Подбор персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Адаптация персонала в организациях индустрии гостеприимства и	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних

	туризма		заданий посредством электронной почты
5	Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма	Лекция 5 Семинар 5. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Современные подходы к развитию персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма	Лекция 7 Семинар 7 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
8	Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма	Лекция 8 Семинар 8 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-4)	10 баллов	10 баллов

- контрольная работа (темы 4-8)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация –зачёт с оценкой		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS	
95 – 100	отлично	A	
83 – 94		B	
68 – 82	хорошо	зачтено	
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	FX	
0 – 19		не зачтено	F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F	неудовлет-	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
F,FX	ворительно/ не зачтено	<p>занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Экзаменационные для экзамена

Управление человеческими ресурсами (Human Resources Management) – стратегический и системный подход к управлению наиболее ценными активами организации.

Основные функции HR-системы.

Факторы, влияющие на состав HR-функции конкретной организации.

Внешние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации: демографические проблемы, «война за таланты» (War for Talent), снижение корпоративной лояльности, рост темпов изменений, неопределенность внешней среды.

Внутренние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации.

Современные подходы к управлению персоналом: внутренний маркетинг (Internal Marketing), управление по ценностям (Management by Values).

Модель управления по ценностям С. Долана и С. Гарсия. HR – бизнес-партнер.

Управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме: специфические черты, основные проблемы и тенденции.

Процедура подбора персонала.

Основные этапы процесса планирования персонала.

Требования к должности (Job Profile).

Требования к должности в организациях ИГиТ.

Разработка требований к должности (должностная инструкция, модель рабочего места, профессиограмма, карта компетенций, профиль должности).

Определение (расчет) численности персонала.

Разработка планов мероприятий по удовлетворению потребности организации в персонале.

Источники привлечения персонала в организации ИГиТ.

Процедура отбора персонала: основные этапы. Отбор персонала в организациях ИГиТ.

Основные методы оценки профессионально важных качеств кандидатов. Assessment-Center.

Понятие «адаптация персонала».

Основные цели и задачи адаптации.

Направления адаптации (первичная, вторичная).

Профессиональная и социально-психологическая адаптация.

Основные этапы адаптации персонала.

Понятие «оценка персонала».

Место функции оценки персонала в системе управления человеческими ресурсами организации.

Управление трудовыми отношениями.

Ситуационное задание:

- составить чек-лист оценки экскурсовода на основе профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»;
- составить чек-лист сотрудника турагентской компании (на основе данных требований сайта hh.ru).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

Управление персоналом : учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 280 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394- 01749-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=453363>

Колесников, А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. В. Колесников. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 167 с. — (Серия : Бакалавр Академический курс). <https://www.biblioonline.ru/book/BDFF2BE7-104B-44E1- 95B8-443B2AC121E7>

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»
<https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/2024>

Дополнительные

Управление персоналом : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 498 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-5550-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431932>

Сазонов, И.Л. Внешняя среда и корпоративная культура / И.Л. Сазонов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 114 с. - ISBN 978-5-504-00440-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=139658>

Литература

Основная

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Дополнительная

Особенности делового этикета в туристической индустрии : учебно-методическое пособие / Сибирский государственный университет физической культуры и спорта ; сост. Н.А. Лукьянова. - Омск : Издательство СибГУФК, 2013. - 72 с. : табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=277329>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<https://edu.russia.travel/training-activities.html>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis
JSTOR

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1 Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме

Управление человеческими ресурсами (Human Resources Management)

Основные функции HR-системы. Факторы, влияющие на состав HR-функции конкретной организации.

Внешние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации: демографические проблемы, «война за таланты» (War for Talent), снижение корпоративной лояльности, рост темпов изменений, неопределенность внешней среды.

Внутренние факторы, влияющие на формирование HR-функции в современной организации.

Современные подходы к управлению персоналом: внутренний маркетинг (Internal Marketing), управление по ценностям (Management by Values).

Модель управления по ценностям С. Долана и С. Гарсиа. HR

Управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме: специфические черты, основные проблемы и тенденции.

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Тема 2 Стратегия и политика управления человеческими ресурсами организаций индустрии гостеприимства и туризма

Вопросы для обсуждения:

Разработка стратегии и политики управления человеческими ресурсами туристической компании (практическое задание – кейс).

Работа в группах, подготовка и устная защита докладов-презентаций, групповая дискуссия.

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Тема 3 Подбор персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма

Вопросы для обсуждения:

Практическое задание «Разработка профилей должности для организаций ИГиТ».

Должности выбираются студентами самостоятельно. Задание выполняется индивидуально или в группе (не более 2 человек). Презентация и обсуждение результатов (профилей должности)

Практическое задание «Разработка процедуры отбора персонала для организаций ИГиТ». Задание выполняется на основании ранее разработанных профилей должности для организаций ИГиТ (см. семинар 2). Задание выполняется индивидуально или в группе (не более 2 человек). Презентация и обсуждение результатов (процедур отбора). Ролевая игра «Собеседование при приеме на работу».

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Тема 4 Адаптация персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.

Групповая дискуссия «Программы и проблемы адаптации персонала в организациях ИГиТ». Анализ мини-кейсов

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Тема 5 Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма

Ролевая игра «Диагностика типов трудовой мотивации сотрудников организаций ИГиТ». Практическое задание «Разработка системы стимулирования для сотрудников организаций ИГиТ» (выполняется на основе результатов ролевой игры)

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Тема 6 Современные подходы к развитию персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма

Анализ кейса «Построение системы обучающейся организации в туроперейтинговой компании». Работа в малых группах. Презентация и обсуждение результатов.

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Тема 7 Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма

Практическое задание 1 «Анализ результатов оценки (аттестации) сотрудников организаций ИГиТ». Практическое задание 2 «Разработка плана беседы (обратной связи) с сотрудниками по результатам оценки (аттестации)». Работа в малых группах. Презентация и обсуждение результатов

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем. - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Тема 8 Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма

Гостевая лекция директора по персоналу российского туроператора. Презентация кейса «Управление конфликтами в туризме». Групповая дискуссия.

Список литературы:

Мартынов, Г.И. Корпоративная культура / Г.И. Мартынов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 76 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=87250>

Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; Международная Академия Менеджмента, Институт проблем

экономического возрождения. - СанктПетербург. : Гуманистика, 2006. - 195 с. : ил., табл., схем.
 - ISBN 5-86050-278-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=434511>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более

четырёх строк и четырёх столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3 Иные материалы

Не предусмотрено.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

системного эффективного управления человеческими ресурсами, их интеграции, развития и мотивации в интересах достижения целей организаций, работающих в индустрии гостеприимства и туризме, связанных с привлечением клиентов, формированием их лояльности и повышением качества их обслуживания.

Задачи дисциплины:

- приобретение студентами систематизированных знаний об основных современных теориях управления персоналом в туризме и санаторно-курортном деле.
- изучение методов планирования персонала, основ организационного проектирования организации и оптимизации бизнес-процессов.
- знакомство с современными кадровыми технологиями по отбору, подбору и найму персонала и изучения рынка труда.
- изучение методов оценки персонала.
- изучение современных методов обучения и развития персонала.
- изучение современных методов мотивации и стимулирования персонала предприятия в туризме и санаторно-курортном деле.
- приобретение систематизированных знаний о кадровом документообороте и его месте в управлении персоналом.
- изучение теоретических основ организационной культуры и современных методов управления ею в организации.
- ознакомление с деятельностью руководителя по организации безопасных условий труда для персонала.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-4.1 - Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности

ПК-4.2 - Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: Принципы и методы управления персоналом организации

Уметь: разрабатывать и обосновывать варианты эффективных хозяйственных решений, качающихся эффективного использования человеческих ресурсов

Владеть: Современным инструментариум управления человеческими ресурсами

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.