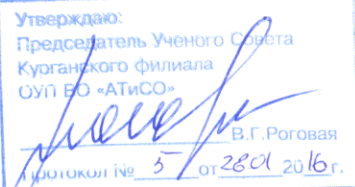


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра экономики и управления



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом туристической фирмы

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.13

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 з.е./72 ч.

Вид учебной работы	Часы	Курс			
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	8				5
Лекции	2				8
Лабораторные работы					2
Практические занятия, из них текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК) % интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	6 63%				6 63%
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	60				60
Курсовая работа: (КР)					
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет):	Зачет, 4				Зачет, 4
Общая трудоемкость дисциплины	72 / 2				72 / 2

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с
применением ФГОС ВО 43.03.02. "Туризм"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Будник А.В. / Алексеев /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена
на 2016-2017 учебный год в связи с изменением
степени рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.
Заведующий кафедрой

Будник А.В. / Алексеев /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

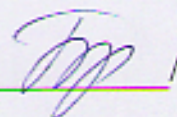
Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

Рабочую программу разработал:

Братчикова С.Ю.,

ст. преподаватель Курганского филиала ОУП ВО «АТ и СО» /



Программа утверждена на заседании кафедры Экономика и управление

Протокол № 6 от « 11 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

Дудник А.В.,

Д.э.н., доцент Курганского филиала ОУП ВО «АТ и СО» /



1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Персонал в индустрии туризма является важнейшей составной частью конечного продукта, и, следовательно, качество обслуживания зависит от мастерства и сознательности служащих. Удовлетворение клиента в сфере обслуживания достигается Вежливостью персонала, его отзывчивостью и умением работать в команде. Таким образом, эффективное управление людьми превращается в одну из важнейших функций туристской организации.

Большинство организаций в индустрии туризма не уделяют должного внимания управлению персоналом, считая персонал вспомогательным компонентом. Однако это неверный подход, так как люди в сфере туристских услуг являются по меньшей мере частью организации и все больше частью самого туристского продукта, за который организации и получают свой основной доход.

В ближайшем будущем в индустрии туризма будет происходить реформирование управления по пути повышения эффективности использования персонала, улучшения его финансового положения, а также будут проводиться специальные программы по его развитию и мотивированию.

Учебная дисциплина способствует углублению и расширению базовой подготовки студентов, а также учитывает их образовательные потребности.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является изучение основ управления персоналом и специфики управления персоналом в организациях туристического бизнеса. Преподавание и изучение учебной дисциплины направлены на профессиональную подготовку и развитие студентов теоретических знаний и практических навыков в области управленческой деятельности, формирование способностей студентов ориентироваться в исторических, социальных, онтологических вопросах управления человеческими ресурсами. понимание и суждение о сущности, стратегии, принципах, функциях управления человеческими ресурсами, путях достижения успеха любой организацией.

Изучение учебной дисциплины студентами будет способствовать становлению их профессиональной подготовки и качеств, способности и готовности, прежде всего, к:

- к применению современных технологий для формирования и предоставления туристического продукта, соответствующего требованиям потребителя;
- организации работы исполнителей;
- способности контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в туристическом бизнесе.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-5	способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Основные правовые нормы и положения в сфере управления персоналом
	Текущую нормативно-правовую базу в сфере трудового законодательства
ПК-4	Типы личности, типы темперамента, особенности построения коллектива,
	Ролевую структуру персонала
	Методы решения конфликтов
	Методы и приемы анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения,
ПК-5	Методы и приемы анализа уровня обслуживания потребителей
	Методы организации работы исполнителей
	Методы принятия рациональных управленческих решений
	Особенности различных технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности
	Порядок подготовки работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Применять различные нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности
	Использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ПК-4	Решать конфликтные ситуации
	Применять полученные теоретические знания на практике
	Работать в коллективе
	Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения
ПК-5	Анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
	Принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
	Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности
	Организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Основами правовых знаний в области управления персоналом
ПК-4	Приемами нейтрализации конфликтных ситуаций
	Методами анализ результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения
	Методами оценки уровня обслуживания потребителей
ПК-5	Методами принятия рациональных управленческих решений
	Способами контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности
	Навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции			
			ОК	ПК		общее количество компетенций
			ОК-4	ПК-4	ПК-5	
P1	Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса	36	14	12	10	1
P2	Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	36	18	10	8	1
Итого:		72	32	22	18	2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
P1	Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса	1	1	30
P2	Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	1	5	30
	Подготовка к зачету			4
	Итого	2	6	64

6.2 Содержание лекционных занятий

Тема		Содержание	Час
Раздел 1 - Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса			1
Тема 1	Подходы к управлению персоналом в организациях туристического бизнеса	Специфика управления персоналом в организациях туристического бизнеса. Философия управления персоналом в организациях туристического бизнеса. Принципы, методы управления персоналом в организациях туристического бизнеса. Кадровая политика в организациях туристического бизнеса.	1
Раздел 2 - Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса			1
Тема 1	Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	Привлечение персонала в организациях туристического бизнеса Оценка персонала в организациях туристического бизнеса Развитие персонала в организациях туристического бизнеса Оплата труда и стимулирование персонала в организациях туристического бизнеса Оценка эффективности управления персоналом в организациях туристического бизнеса	1
Итого			2

6.3 Содержание практических занятий

Тема		Содержание	Час
Раздел 1 - Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса			1
Тема 2	Ресурсное обеспечение	Кадровая политика и основные концептуальные кадровые документы. Кадровая служба предприятия.	1

	управления персоналом	Линейное и функциональное управление персоналом. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.	
Раздел 2 - Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса			5
Тема 1	Планирование и формирование персонала	Факторы и источники потребности организации в персонале. Методы прогнозирования потребности в персонале. Подбор персонала. Поиск и отбор персонала. Правовые аспекты найма на работу.	0,5
Тема 2	Движение и развитие персонала	Организационные характеристики состава и движения кадров. Профорентация и трудовая адаптация персонала. Организация системы обучения персонала. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала. Деловая карьера: планирование и организация.	0,5
Тема 3	Мотивация и стимулирование персонала	Материальные потребности как основа мотивации. Мотивация трудовой деятельности персонала. Концепции эффективного стимулирования. Стимулирование персонала за результаты труда.	0,5
Тема 4	Оценка персонала	Цели и системы оценки труда персонала. Методы и виды оценки персонала. Аттестация руководителей и специалистов. Формирование кадрового резерва. Аттестация работников и рабочего места. Нетрадиционные подходы к оценке персонала.	0,5
Тема 5	Социальное партнерство в организации	Понятие социального партнерства. Объективные предпосылки и условия его возникновения. Субъекты социального партнерства в организации, их интересы и цели. Конфликты в системе управления персоналом. Коллективно-договорное регулирование как форма реализации социального партнерства.	0,5
Тема 6	Психологические аспекты управления персоналом	Психологический анализ управленческой деятельности. Портрет и организационная культура современного руководителя. Социально-психологический климат организации. Управление внутрифирменными коммуникациями.	0,5
Тема 7	Кадровая служба организации	Организационная структура, функции и задачи кадровой службы. Документационное и информационное обеспечение кадровой работы. Организационные взаимоотношения кадровой службы. Оценка эффективности работы кадровой службы. Современные направления деятельности кадровой службы.	0,5
Тема 8	Эффективность управления персоналом	1. Современные технологии оценки организационной эффективности. 2. Методы определения эффективности затрат на персонал. 3. Рациональное использование рабочего времени руководителя.	1,5
	Итого		6

6.4 Содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р1 Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса	12	– работа с лекционным материалом, поиск и отбор электронных источников; - поиск, отбор, анализ, структурирование информации;
		С1.Р2 Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса		
С2	Изучение разделов, тем	С2.Р1 Особенности	12	реферирование литературы

	дисциплины не вошедших в лекционный курс	управления персоналом в организациях туристического бизнеса С2.Р2 Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса		по темам, вынесенным на самостоятельную проработку, - составление схем и моделей на основе литературных материалов
С3	Подготовка к аудиторным занятиям	С3.Р1 Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса С3.Р2 Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	6	- подготовка к практическим занятиям
С4	Выполнение домашних работ.	С4.Р1 Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса С4.Р2 Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	16	- выполнение и защита рефератов;
С5	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)	С5.Р1 Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса С5.Р2 Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	14 4	- подготовка к выступлению в ходе семинарских занятий; - подготовка к зачету
С6	Прочие виды СРС	С6.Р1 Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса С6.Р2 Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	-	Нет
			64	

7 Фонд оценочных и контрольных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Темы рефератов

1. Анализ привлечения персонала (на примере туристической компании)
2. Практика использования традиционных методов оценки персонала (на примере туристической компании)
3. Роль руководителя в системе управления персоналом (на примере туристической компании)
4. Разработка системы стимулирования (на примере туристической компании)
5. Оценка потенциала сотрудника (на примере туристической компании)
6. Связь системы управления персоналом со стратегией организации (на примере туристической компании)
7. Разработка мотивационной политики (на примере туристической компании)

8. Правовое обеспечение системы управления персоналом на примере организациях туристского бизнеса
9. Должностные инструкции в организациях туристского бизнеса
10. Адаптация персонала (на примере туристической компании)
11. Особенности построения обучения и развития персонала в туристской компании
12. Система и формы оплаты труда в организациях туристического бизнеса
13. Особенности наставничества, ротации и коучинга (на примере туристической компании)
14. Анализ традиционных методов оценки персонала, используемые в организациях туристского бизнеса
15. Анализ процесса адаптации персонала(на примере туристической компании)
16. Практика использования современных методов оценки персонала(на примере туристической компании)
17. Формирование компетенции персонала (на примере туристической компании)
18. Организация системы управления персоналом (на примере туристической компании)
19. Нормативно-методологическое обеспечение системы управления персоналом (на примере туристической компании)
20. Исследование кадровой политики в организациях туристического бизнеса
21. Определение количественной и качественной потребности в преоснале (на примере туристической компании)
22. Оценка персонала на разных этапах работы сотрудника в организациях (на примере туристической компании)
23. Особенности построения обучения и развития персонала (на примере туристической компании)

7.1.2 Темы курсовой работы по дисциплине

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены

7.2 Контрольно-оценочные средства

7.2.1 Вопросы к зачету по дисциплине

1. Специфика управления персоналом в организациях туристического бизнеса
2. Философия управления персоналом в организациях туристического бизнеса
3. Принципы, методы управления в организациях туристического бизнеса
4. Кадровая политика организаций туристического бизнеса
5. Анализ организационных структур в организациях туристического бизнеса
6. Организация системы управления персоналом
7. Правовое обеспечение системы управления персоналом в организациях туристического бизнеса
8. Функциональная и штатная структура системы управления персоналом
9. Нормативно-методологическое обеспечение системы управления персоналом в организациях туристического бизнеса
10. Должностные инструкции
11. Количественная и качественная потребность в персонале
12. Формирование компетенций персонала
13. Источники привлечения персонала для организации туристического бизнеса
14. Анализ этапов отбора персонала и специфики для в организациях туристического бизнеса
15. Адаптация персонала
16. Место оценки персонала в системе управления персоналом в организациях туристического бизнеса

17. Влияние масштаба и специфики организации на использование методов оценки персонала
18. Анализ традиционных методов оценки персонала, используемые в в организациях туристического бизнеса
19. Использование современных методов оценки персонала
20. Оценка персонала на разных этапах работы сотрудника в организации
21. Особенности обучения и развития персонала в организациях туристического бизнеса
22. Формы и методы обучения и развития персонала в организациях туристического бизнеса
23. Наставничество, ротация, коучинг
24. Управление карьерой и служебно-профессиональным продвижением в организациях туристического бизнеса
25. Планирование карьеры
26. Связь оплаты труда и стимулирования со стратегией организации. Системы и формы оплаты труда, применяемых в организациях туристического бизнеса
27. Особенности формирования компенсационного пакета сотрудников организации туристского бизнеса
28. Формы и системы стимулирования персонала
29. Подходы к оценке эффективности системы управления персоналом в организациях туристского бизнеса
30. Принципы оценки эффективности системы управления персоналом
31. Оценка эффективности деятельности службы управления персоналом в организациях туристического бизнеса

Критерии оценивания зачета по дисциплине

При сдаче зачета и выставлении итоговых оценок учитываются:

- овладение базовыми знаниями и умениями в области изучаемой дисциплины;
- посещаемость студента в ходе семестра и его активность во время аудиторных занятий;
- наличие выполненных контрольных точек (домашние задания, реферат, промежуточная аттестация).

Положительная оценка на зачете складывается из умения оперировать понятиями, и знания конкретного материала. Ответ должен быть развернутым и аргументированным.

В ответе на зачете особенно ценятся:

- умение выделить главное;
- самостоятельность, способность обобщать материал не только из лекций, но и из других источников;
- умение приводить примеры из практики для иллюстрации излагаемых положений;
- умение применять свои знания для ответа на дополнительно поставленные вопросы;
- умение грамотно и последовательно изложить материал.

Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов, каждый из которых должен быть проиллюстрирован на практическом примере.

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- владением научным стилем речи;
- достаточный уровень владения теоретическими основами дисциплины;
- способность отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- незнание или неумение применять теоретические знания
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Грудоемкость, часы
P1	Особенности управления персоналом в организациях туристического бизнеса	Мультимедийное сопровождение лекций.	1
P2	Технологии управления персоналом в организациях туристического бизнеса	Мультимедийное сопровождение лекций, обучение на основе опыта.	4
Итого:			5
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			62,5 %

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

9.1.1. Литература «Университетской библиотеки on-line» (<http://biblioclub.ru/>)

1. Агарков А. П., Голов Р. С., Теплышев В. Ю., Ерохина Е. А.. Экономика и управление на предприятии. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / М.: Дашков и Ко, 2013. - 400 с. - 978-5-394-02159-6

2. Маслова В. М.. Управление персоналом предприятия: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2012. - 223 с. - 5-238-01104-0

3. Михайлина Г. И., Матраева Л. В., Михайлин Д. Л., Беляк А. В.. Управление персоналом: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.: Дашков и Ко, 2012. - 280 с. - 978-5-394-01749-0

4. Халиулина В. В.. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие [Электронный ресурс] / Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. - 180 с. - 978-5-8353-1559-8

9.2 Дополнительная литература:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе - М.: МЦФЭР, 2009. - 288 с.

2. Балаева О. Н., Предводителяева М. Д.. Управление организациями сфер услуг: учебное пособие / М.: НИУ Высшая школа экономики, 2010. - 156 с.

3. Иванова-Швец Л. Н., Дмитриев А. В.. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебно-практическое пособие / М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 111 с

9.3 Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

1. <http://biblioclub.ru> «Университетская библиотека online»

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Для обеспечения учебного процесса материально-техническими ресурсами используются:

1. Компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;

2. Установленное лицензионное программное обеспечение.

3. Лекции осуществляются с использованием мультимедийного оборудования.