

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**  
**«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»**  
**ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**Кафедра туризма**

**УТВЕРЖДЕНО**  
на заседании Учебно-  
методического совета  
от «15» мая 2024 г.,  
протокол № 7

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.16 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИСТСКОЙ**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.02 Туризм**

**Профиль**

**Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

**Квалификация**

**Бакалавр**


**Форма обучения *очная/заочная***

**Симферополь, 2024**

Рабочая программа дисциплины Б1.В.16 Управление персоналом в туристской деятельности разработана для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Программа составлена в соответствии с Основной профессиональной образовательной программой, утвержденной Ученым советом ГБОУ ВО РК «КУКИИТ» от «29» мая 2024 г., протокол № 5, разработанной на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. №516. Зарегистрировано в Минюсте РФ 29.06.2017г. Регистрационный №47223.

Рабочая программа дисциплины разработана:  
кандидат экономических наук,  
доцент кафедры туризма

 /С. Д. Димитриева/


Рабочая программа дисциплины рассмотрена  
и одобрена на заседании кафедры туризма  
от «25» апреля 2024 г., протокол № 9  
Зав. кафедрой туризма

 /Э. Э. Ибрагимов/

ПРЕДСТАВИТЕЛИ РАБОТОДАТЕЛЯ  
Согласовано:

ООО ТК «Спарта Крым»  
Заместитель директора



 /К. А. Загуменная/

Рабочая программа согласована на заседании Учебно-методического совета Университета  
от «15» мая 2024 г., протокол № 7

Председатель  /Л.Ф. Ващенко/

Секретарь  /М.С. Юсупова/

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

**Цель дисциплины:** обучение обучающихся профессиональным теоретическим знаниям и практическим навыкам в области управления персоналом организации в рыночной среде, формирование у них компетенций по осознанию социально-экономической значимости будущей профессии, умению самостоятельно создавать и совершенствовать систему управления персоналом.

### Задачи дисциплины:

- *подготовить* будущих специалистов к использованию полученных знаний и умений в своей практической работе;
- *сформировать* знания об основах управления персоналом туристского предприятия;
- *приобщить* к использованию методов и принципов управления персоналом, используемых в отечественных и зарубежных туристских фирмах;
- *дать представление* о научных основах управления персоналом; о роли и значении управления персоналом в работе предприятия.

Общая трудоёмкость дисциплины для очной и заочной форм обучения составляет 2 зачётные единицы (далее – з. е.), 72 часа.

Для очной формы обучения аудиторные занятия – 40 часов, самостоятельная работа – 32 часа.

Для заочной формы обучения аудиторные занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 56 часов, промежуточная аттестация – 4 часа.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Шифр и содержание компетенции	знать	уметь	владеть
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	основные проблемы менеджмента, связанные с руководством персоналом в туристской деятельности	руководить персоналом в туристской деятельности	навыками руководства персоналом в туристской деятельности
ПК-1. Способен реализовывать процесс управления персоналом предприятия, готовность к принятию решений в сфере руководства деятельностью организации с учетом эффективного	особенности и технологии процесса управления персоналом предприятия, принятия эффективных решений в сфере руководства деятельностью туристской организации	реализовывать процесс управления персоналом предприятия, принимать качественные решения в сфере руководства деятельностью туристской организации	технологией реализации процесса управления персоналом предприятия, принятия решений в сфере руководства деятельностью организации с учетом

обоснования, при этом учитывать социальные направления государственной политики			эффективного обоснования
---	--	--	--------------------------

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Код УБ ОПОП	Учебный блок
Б1	Блок 1. Дисциплины (модули)
Б1.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Б1.В.16	Управление персоналом в туристской деятельности

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

#### Для очной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Аудиторные занятия (Ауд) (всего)</b>		<b>40</b>							<b>40</b>	
в том числе										
Лекции (Л)		18							18	
Семинарские занятия (С)										
Практические занятия (ПР)		22							22	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРС) (всего)</b>		<b>32</b>							<b>32</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>										
Зачет (Зач)		+							+	
Экзамен (Экз)										
<b>Курсовая работа (Кур)</b>										
<b>Общая трудоемкость</b>		<b>72</b>							<b>72</b>	

#### Для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Аудиторные занятия (Ауд) (всего)</b>		<b>12</b>									<b>12</b>	
в том числе												
Лекции (Л)		4									6	
Семинарские занятия (С)												
Практические занятия (ПР)		4									6	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРС) (всего)</b>		<b>56</b>									56	
<b>Промежуточная аттестация</b>												
Зачет (Зач)		4									4	
Экзамен (Экз)												

<b>Курсовая работа (Кур)</b>													
<b>Общая трудоемкость</b>	2 з. е.	<b>72</b>										<b>72</b>	

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины, структурированное по темам**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание дисциплины по темам</b>
1.	<b>Раздел 1. Организация кадровой работы на туристических предприятиях</b>	<p><b>Тема 1. Основы управления персоналом.</b></p> <p>Понятие «социально – трудовые отношения». Рынок труда и его характеристики, спрос и предложение на рынке труда. Занятость населения и безработица. Внутренние рынки труда и занятость персонала. Государственная система управления трудовыми ресурсами. Понятие «персонал». Эволюция терминологии кадрового менеджмента. Персонал предприятия как объект управления: признаки и основные характеристики персонала. Управление персоналом как управленческая функция. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием. Функции управления персоналом. Исторические этапы становления функции управления персоналом. Современные концепции управления персоналом за рубежом и в России. Закономерности и принципы управления персоналом.</p> <p><b>Тема 2. Кадровая политика и стратегия управления персоналом. Кадровое планирование в организации.</b></p> <p>Кадровое планирование в организации. Принципы и задачи кадрового планирования. Этапы кадрового планирования. Прогнозирование в управлении персоналом. Виды кадрового планирования. Факторы, оказывающие влияние на потребность организации в персонале. Планирование численности работников предприятия. Кадровая политика предприятия как основа формирования стратегии управления персоналом: понятие, типы, факторы, влияющие на формирование. Пассивная, реактивная, превентивная, активная, открытая и закрытая кадровая политика. Требования к кадровой политике. Этапы формирования кадровой политики. Структура кадров предприятия. Система стратегического управления персоналом. Взаимосвязь стратегии управления персоналом со стратегией развития предприятия. Стратегия управления персоналом организации. Реализация стратегии управления персоналом. Группы кадровых стратегий. Методы управления персоналом: административные, экономические и социально-психологические.</p>

		<p><b>Тема 3. Технологии управления персоналом.</b></p> <p>Подбор персонала: содержание процесса и значение. Политика подбора персонала. Формы характеристики вакантных должностей. Внутренние и внешние источники привлечения персонала. Методы привлечения работников. Требования к системе подбора персонала. Место и роль кадровых служб в процессе подбора персонала. Цели отбора персонала. Политика отбора персонала. Критерии оценки отбора персонала на вакантные должности. Анализ причин отказа в приеме на работу. Технология оформления трудовых отношений с работниками. Правовая составляющая оформления трудовых отношений. Понятие адаптации. Виды и направления трудовой адаптации. Различные аспекты профессиональной адаптации. Факторы, влияющие на процесс адаптации. Причины дезадаптации персонала. Управление адаптацией персонала на предприятии. Разработка и формирование программы адаптации персонала предприятия.</p> <p><b>Тема 4. Технологии управления развитием персонала.</b></p> <p>Понятие «деловая оценка персонала». Цели деловой оценки персонала. Объекты и субъекты деловой оценки. Показатели оценки персонала. Методы оценки персонала: аттестация в комиссии, собеседование, оценка по методу «360°», психологические и другие методы оценки. Организация и принципы процедуры оценки персонала. Понятие «аттестация персонала», процедура проведения. Основания для проведения аттестации. Понятие «карьера». Карьерное продвижение как следствие профессионального развития персонала предприятия. Виды карьеры, факторы оказывающие влияние на формирование карьеры персонала предприятия. Условия реализации карьеры персонала. Планирование карьеры как ключевой этап в управлении карьерой персонала: составление карьерного плана (карьерограммы). Формирование кадрового резерва на предприятии.</p>
2.	<p><b>Раздел 2.</b>  <b>Формирование коллектива предприятия</b></p>	<p><b>Тема 5. Государственная система управления трудовыми ресурсами.</b></p> <p>Понятие «система профессионального развития персонала». Сущность, цели и содержание системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала в организации. Требования к системе подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала. Принципы формирования системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала. Содержание форм обучения: на рабочем месте, вне рабочего места. Методы обучения персонала. Принципы активизации обучения. Социальная ответственность как фактор конкурентного преимущества современного предприятия. Понятие «социальное развитие организации». Основные факторы социальной среды</p>

		<p>организации. Социальный пакет как инструмент управления социальным развитием. Функции и назначение социального пакета. Формирование и внедрение социальных программ (проектов) на предприятии. Задачи и функции службы управления персоналом по управлению социальным развитием.</p>
		<p><b>Тема 6. Обеспечение системы управления персоналом.</b></p> <p>Системный подход к управлению персоналом в организации. Понятие и сущность системы управления персоналом. Организационное проектирование системы управления персоналом. Цели и функции системы управления персоналом. Организационная структура системы управления персоналом. Кадровое, правовое, нормативно - методическое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.</p>
		<p><b>Тема 7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.</b></p> <p>Понятие мотивации и её роль в достижении целей управления организацией. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Потребность как основной элемент процесса мотивации. Принципы мотивационного механизма. Мотивационная структура личности. Сущность основных теорий мотивации. Содержательные теории мотивации (теории А. Маслоу, МакКлелланда, К. Альдерфера, Ф. Герцберга). Процессуальные теории мотивации (теории Д. Аткинсона, С. Адамса, Б. Скиннера, В. Врума, Э. Лоулера и Л. Портера). Мотивационные принципы организации труда. Вознаграждение персонала и оплата труда: сущность, цели, формы и системы. Планирование фонда заработной платы на предприятии. Совершенствование оплаты труда как фактор мотивации. Компенсации. Материальная помощь. Социальное, медицинское и пенсионное страхование. Нематериальные методы мотивации.</p>
		<p><b>Тема 8. Организационная культура и управление конфликтами в организации.</b></p> <p>Организационная культура в управлении персоналом. Уровни организационной культуры: поведение, поведенческие нормы, отношения, ценности. Внутренняя коммуникация. Обычаи и традиции. Роль персонала в разработке миссии организации. Диагностика организационной культуры. Подготовка программы изменений организационной культуры и её внедрение. Конфликты в коллективе. Понятие, основные стадии, механизм и типология организационных конфликтов. Причины и последствия конфликтов (позитивные и негативные). Диагностирование и предупреждение конфликта. Основные стратегии обращения с конфликтами. Стили, методы и типология конфликтного поведения. Психологическая саморегуляция и предупреждение стрессов. «Проблемный</p>

	<p>персонал»: понятие, способы работы, предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций. Функции и задачи службы управления персоналом по работе с «проблемным» персоналом.</p>
	<p><b>Тема 9. Оценки результатов деятельности персонала организации.</b></p> <p>Порядок расчета экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом. Оценка экономической эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом. Оценка социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления персоналом.</p>

**5.2. Разделы дисциплин с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий (очная форма обучения / заочная форма обучения)**

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов				
		очная форма / заочная форма				
		всего	в том числе			
			Лек	ПР	СРО	Контроль
1	<b>Раздел 1. Организация кадровой работы на туристических предприятиях</b>	<b>30/36</b>	<b>8/4</b>	<b>10/4</b>	<b>12/24</b>	
	Тема 1. Основы управления персоналом	8/10	2/0	2/0	2/6	
	Тема 2. Кадровая политика и стратегия управления персоналом. Кадровое планирование в организации	8/10	2/2	4/2	4/6	
	Тема 3. Технологии управления персоналом	6/8	2/0	2/0	2/6	
	Тема 4. Технологии управления развитием персонала	8/8	2/2	2/2	4/6	
2	<b>Раздел 2. Формирование коллектива предприятия</b>	<b>42/36</b>	<b>10/2</b>	<b>12/2</b>	<b>20/32</b>	
	Тема 5. Государственная система управления трудовыми ресурсами	8/6	2/0	2/0	4/6	
	Тема 6. Обеспечение системы управления персоналом	8/8	2/0	2/0	4/6	
	Тема 7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала	8/8	2/2	2/2	4/6	
	Тема 8. Организационная культура и управление конфликтами в организации	10/8	2/0	4/0	4/8	
	Тема 9. Оценка результатов	8/6	2/0	2/0	4/6	

	деятельности персонала организации.					
3	<b>Промежуточная аттестация - зачет</b>	<b>0/4</b>				<b>0/4</b>
4	<b>Итого часов</b>	<b>72/72</b>	<b>18/6</b>	<b>22/6</b>	<b>32/56</b>	<b>0/4</b>

### 5.3. Содержание программы по темам и видам занятий

#### 5.3.1. Содержание программы по темам и видам занятий для очной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1.	<b>Тема 1. Основы управления персоналом.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 1</b> 1. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала. 2. Персонал предприятия как объект управления. 3. Закономерности и принципы управления персоналом.  <b>Практическое занятие 1</b> 1. Спрос и предложение на рынке труда. 2. Внутренние рынки труда.
2.	<b>Тема 2. Кадровая политика и стратегия управления персоналом. Кадровое планирование в организации.</b>	Л-2 ч. Пр-4 ч.	<b>Лекция 2</b> 1. Кадровое планирование в организации. 2. Кадровая политика организации. 3. Функции и методы управления персоналом.  <b>Практическое занятие 2</b> 1. Планирование численности работников предприятия. 2. Кадровое бюджетирование <b>Практическое занятие 3</b> 1. Подбор на должность
3.	<b>Тема 3. Технологии управления персоналом.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 3</b> 1. Подбор персонала: содержание процесса и значение. 2. Методы привлечения работников. 3. Политика отбора персонала.  <b>Практическое занятие 4</b> 1. Политика подбора персонала. 2. Место и роль кадровых служб в процессе подбора персонала. 3. Технология оформления трудовых отношений с работниками. 4. Управление адаптацией персонала на предприятии.

4.	<b>Тема 4. Технологии управления развитием персонала.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 4</b> 1. Цели деловой оценки персонала. 2. Методы деловой оценки персонала. 3. Управление деловой карьерой персонала.  <b>Практическое занятие 5</b> 1. Объекты и субъекты деловой оценки. 2. Организация и принципы процедуры оценки персонала. 3. Формирование кадрового резерва на предприятии.
5.	<b>Тема 5. Государственная система управления трудовыми ресурсами.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 5</b> 1. Система профессионального развития персонала. 2. Требования к системе подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала.  <b>Практическое занятие 6</b> 1. Методы обучения персонала. 2. Социальный пакет как инструмент управления социальным развитием. 3. Задачи и функции службы управления персоналом по управлению социальным развитием.
6.	<b>Тема 6. Обеспечение системы управления персоналом.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 6</b> 1. Понятие и сущность системы управления персоналом. 2. Цели и функции системы управления персоналом. <b>Практическое занятие 7</b> 1. Системный подход к управлению персоналом в организации. 2. Организационная структура системы управления персоналом. 3. Кадровое, правовое, нормативно - методическое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
7.	<b>Тема 7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 7</b> 1. Понятие мотивации и её роль в достижении целей управления организацией. 2. Принципы мотивационного механизма. 3. Сущность основных теорий мотивации. <b>Практическое занятие 8</b> 1. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. 2. Мотивационная структура личности. 3. Вознаграждение персонала и оплата труда: сущность, цели, формы и системы.

8.	<b>Тема 8. Организационная культура и управление конфликтами в организации.</b>	Л-2 ч. Пр-4 ч.	<b>Лекция 8</b> 1. Организационная культура в управлении персоналом. 2. Уровни организационной культуры. 3. Понятие, основные стадии, механизм и типология организационных конфликтов.  <b>Практическое занятие 9</b> 1. Влияние культуры на организационную эффективность. 2. Управление организационной культурой. 3. Модель Хофстида. Типология Д. Зоненфельда. Модель Оучи. Типология К. Камерона и Р. Куинна и Т. Базарова  <b>Практическое занятие 10</b> 1. Диагностирование и предупреждение конфликта. 2. Основные стратегии обращения с конфликтами. 3. Стили, методы и типология конфликтного поведения.
9.	<b>Тема 9. Оценки результатов деятельности персонала организации.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 9</b> 1. Порядок расчета экономической эффективности проектов совершенствования системы. 2. Оценка социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом. 3. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления персоналом.  <b>Практическое занятие 11</b> 1. Оценка экономической эффективности проектов совершенствования системы управления персоналом. 2. Оценка социальной эффективности проектов совершенствования системы. 3. Оценки результатов деятельности персонала организации.
10.	<b>ИТОГО</b>	Лекции – 18 часов. Практические занятия – 22 часа.	

**5.3.2. Содержание программы по темам и видам занятий для заочной формы обучения**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема</b>	<b>Кол-во часов</b>	<b>Виды учебных занятий и учебные вопросы</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	<b>Тема 2. Кадровая политика и стратегия управления персоналом. Кадровое планирование в организации.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 1</b> 1. Кадровое планирование в организации. 2. Кадровая политика организации. 3. Функции и методы управления персоналом.  <b>Практическое занятие 1</b> Подбор на должность
2.	<b>Тема 4. Технологии управления развитием персонала.</b>	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 2</b> 1. Цели деловой оценки персонала. 2. Методы деловой оценки персонала. 3. Управление деловой карьерой персонала.  <b>Практическое занятие 2</b> 1. Объекты и субъекты деловой оценки. 2. Организация и принципы процедуры оценки персонала. 3. Формирование кадрового резерва на предприятии.
6.	<b>Тема 7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.</b>	Л-0 ч. Пр-2 ч.	<b>Лекция 3</b> 1. Понятие мотивации и её роль в достижении целей управления организацией. 2. Принципы мотивационного механизма. 3. Сущность основных теорий мотивации.  <b>Практическое занятие 3</b> 1. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. 2. Мотивационная структура личности. 3. Вознаграждение персонала и оплата труда: сущность, цели, формы и системы.
5.	<b>ИТОГО</b>	Лекции – 6 часов. Практические занятия – 6 часов.	

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине**

**6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для обучающихся очной формы обучения)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы</b>	<b>Кол-во часов</b>	<b>Вопросы для самостоятельного изучения</b>	<b>Форма контроля выполнения самостоятельной работы</b>
1.	<b>Тема 1. Основы управления персоналом.</b>	2	1. Характеристика рынка труда, особенности кривой, характеризующей предложение труда. 2. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием. 3. Современные концепции управления персоналом за рубежом и в России.	Опрос, проверка конспекта.
2.	<b>Тема 2. Кадровая политика и стратегия управления персоналом. Кадровое планирование в организации.</b>	4	1. Система стратегического управления персоналом. 2. Реализация стратегии управления персоналом. 3. Прогнозирование в управлении персоналом.	Опрос, проверка конспекта.
3.	<b>Тема 3. Технологии управления персоналом</b>	2	1. Внутренние и внешние источники привлечения персонала. 2. Место и роль кадровых служб в процессе подбора персонала. 3. Различные аспекты профессиональной адаптации.	Опрос, проверка конспекта.
4.	<b>Тема 4. Технологии управления развитием персонала</b>	4	1. Процедура проведения деловой оценки персонала. 2. Планирование карьеры персонала.	Опрос, проверка конспекта.
5.	<b>Тема 5. Государственная система управления трудовыми ресурсами.</b>	4	1. Содержание форм обучения: на рабочем месте, вне рабочего места. 2. Социальная ответственность как фактор конкурентного преимущества современного предприятия.	Опрос, проверка конспекта.
6.	<b>Тема 6. Обеспечение</b>	4	1. Организационное проектирование системы	Опрос, проверка

	<b>системы управления персоналом</b>		управления персоналом. 2. Нормативно - методическое обеспечение системы управления персоналом. 3. Документационное обеспечение системы управления персоналом.	конспекта.
7.	<b>Тема 7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.</b>	4	1. Потребность как основной элемент процесса мотивации. 2. Мотивационные принципы организации труда. 3. Совершенствование оплаты труда как фактор мотивации. 4. Компенсации. Материальная помощь.	Опрос, проверка конспекта.
8.	<b>Тема 8. Организационная культура и управление конфликтами в организации.</b>	4	1. Подготовка программы изменений организационной культуры и её внедрение. 2. Причины и последствия конфликтов (позитивные и негативные). 3. «Проблемный персонал»: понятие, способы работы, предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций. 4. Функции и задачи службы управления персоналом по работе с «проблемным» персоналом.	Опрос, проверка конспекта.
9.	<b>Тема 9. Оценки результатов деятельности персонала организации.</b>	4	1. Оценка социальной эффективности проектов совершенствования системы. 2. Оценка технологии управления персоналом. 3. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы управления персоналом.	Опрос, проверка конспекта.
10.	<b>Итого</b>	32 часа		

**6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для обучающихся заочной формы обучения)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы</b>	<b>Кол-во часов</b>	<b>Вопросы для самостоятельного изучения</b>	<b>Форма контроля выполнения самостоятельной работы</b>
1.	<b>Тема 1. Основы управления персоналом.</b>	6	1. Спрос и предложение на рынке труда. 2. Внутренние рынки труда и занятость персонала. 3. Государственная система управления трудовыми ресурсами. 4. Характеристика рынка	Проверка конспекта.

			<p>труда, особенности кривой, характеризующей предложение труда.</p> <p>5. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием.</p> <p>6. Современные концепции управления персоналом за рубежом и в России.</p>	
2.	<p><b>Тема 2.</b></p> <p><b>Кадровая политика и стратегия управления персоналом.</b></p> <p><b>Кадровое планирование в организации.</b></p>	6	<p>1. Понятие «персонал».</p> <p>Управление персоналом как управленческая функция.</p> <p>2. Исторические этапы становления функции управления персоналом.</p> <p>3. Планирование численности работников предприятия.</p> <p>4. Система стратегического управления персоналом.</p> <p>5. Реализация стратегии управления персоналом.</p> <p>6. Прогнозирование в управлении персоналом.</p>	Проверка конспекта.
3.	<p><b>Тема 3.</b></p> <p><b>Технологии управления персоналом</b></p>	6	<p>1. Подбор персонала: содержание процесса и значение.</p> <p>2. Методы привлечения работников.</p> <p>3. Место и роль кадровых служб в процессе подбора персонала.</p> <p>4. Технология оформления трудовых отношений с работниками.</p> <p>5. Управление адаптацией персонала на предприятии.</p> <p>6. Внутренние и внешние источники привлечения персонала.</p> <p>7. Различные аспекты профессиональной адаптации.</p>	Проверка конспекта.
4.	<p><b>Тема 4.</b></p> <p><b>Технологии управления развитием персонала</b></p>	6	<p>1. Цели деловой оценки персонала.</p> <p>2. Методы деловой оценки персонала.</p> <p>3. Управление деловой карьерой персонала.</p> <p>4. Процедура проведения деловой оценки персонала.</p> <p>5. Планирование карьеры</p>	Опрос, проверка конспекта.

			персонала.	
5.	<b>Тема 5. Государственная система управления трудовыми ресурсами.</b>	6	1. Система профессионального развития персонала. 2. Требования к системе подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала. 3. Методы обучения персонала. 4. Социальный пакет как инструмент управления социальным развитием. 5. Задачи и функции службы управления персоналом по управлению социальным развитием. 6. Содержание форм обучения: на рабочем месте, вне рабочего места. 7. Социальная ответственность как фактор конкурентного преимущества современного предприятия.	Проверка конспекта.
6.	<b>Тема 6. Обеспечение системы управления персоналом</b>	6	1. Понятие и сущность системы управления персоналом. 2. Цели и функции системы управления персоналом. 3. Системный подход к управлению персоналом в организации. 4. Организационная структура системы управления персоналом. 5. Кадровое, правовое, нормативно - методическое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом. 6. Организационное проектирование системы управления персоналом. 7. Документационное обеспечение системы управления персоналом.	Проверка конспекта.

7.	<b>Тема 7. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.</b>	6	1. Понятие мотивации и её роль в достижении целей управления организацией. 2. Принципы мотивационного механизма. 3. Сущность основных теорий мотивации. 4. Потребность как основной элемент процесса мотивации. 5. Совершенствование оплаты труда как фактор мотивации. 6. Компенсации. Материальная помощь.	Опрос, проверка конспекта.
8.	<b>Тема 8. Организационная культура и управление конфликтами в организации.</b>	8	1. Диагностирование и предупреждение конфликта. 2. Основные стратегии обращения с конфликтами. 3. Стили, методы и типология конфликтного поведения. 4. Подготовка программы изменений организационной культуры и её внедрение. 5. Причины и последствия конфликтов (позитивные и негативные). 6. «Проблемный персонал»: понятие, способы работы, предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций. 7. Функции и задачи службы управления персоналом по работе с «проблемным» персоналом.	Проверка конспекта.
9.	<b>Тема 9. Оценки результатов деятельности персонала организации.</b>	6	1. Порядок расчета экономической эффективности проектов совершенствования системы. 2. Оценка социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом. 3. Оценка затрат, связанных с совершенствованием системы и технологии управления персоналом.	Проверка конспекта.
10.	<b>Итого</b>	56 часов		

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности»**

**7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств**

**Для очной формы обучения**

№ п/п	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	1 рубежный контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 1-4	Раздел 1. Организация кадровой работы на туристических предприятиях	1. Задания рубежного контрольно-проверочного мероприятия	2 (1 вопрос, 1 практическое задание)	20	0-10 баллов
			2. Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		0-10 баллов 0-10 баллов
2	2 рубежный контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 5-9	Раздел 2. Формирование коллектива предприятия	1. Задания рубежного контрольно-проверочного мероприятия	2 (1 вопрос, 1 практическое задание)	20	0-10 баллов
			2. Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		0-10 баллов 0-10 баллов
3	Промежуточная аттестация (зачет)		Контрольные вопросы и практические задания для промежуточной аттестации	1 контрольный вопрос, 1 практическое задание	20	0-40 (1 верный ответ на вопрос – до 20 баллов, 1 практическое задание – до 20 баллов)
4	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-9					до 100 баллов

### Для заочной формы обучения

№ п/п	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 1-9	Раздел 1. Организация кадровой работы на туристических предприятиях Раздел 2. Формирование коллектива предприятия	1. Задания контрольно-проверочного мероприятия	4 (по темам 1-4 – 1 вопрос, 1 практическое задание; по темам 5-9 – 1 вопрос, 1 практическое задание)	20	0-20 баллов (по темам 1-4 – 0-10 баллов; по темам 5-9 – 0-10 баллов; 1 верный ответ – 5 баллов)
			2. Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		0-20 баллов  0-20 баллов
2	Промежуточная аттестация (зачет)		Контрольные вопросы и практические задания для промежуточной аттестации	1 контрольный вопрос, 1 практическое задание	20	0-40 (1 контрольный вопрос – 0-20 баллов, 1 практическое задание – 0-20 баллов)
3	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-9					0-100 баллов

**Текущий контроль и его формы:** текущий контроль проводится в ходе занятий с целью определения степени освоения учебного материала, своевременного вскрытия недостатков в подготовке обучающихся и принятия, необходимых мер по совершенствованию методики преподавания дисциплины, организации работы обучающихся в ходе занятий и оказания им индивидуальной помощи.

Объектами текущего контроля знаний обучающихся являются:

- систематичность и активность работы на практических занятиях. При контроле систематичности и активности работы на занятиях могут оцениваться: уровень знаний, продемонстрированный в ответах и выступлениях на практических занятиях; активность при обсуждении вопросов и решении практических заданий, вынесенных на практические занятия;

- выполнение заданий для самостоятельной работы. При контроле выполнения заданий для СРС могут оцениваться: самостоятельная обработка тем в целом или отдельных вопросов; выполнение заданий в тетради, подготовка докладов и т.д.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса, опросах на практических занятиях, решения практических заданий и проверки результатов самостоятельной работы.

**Рубежный контроль (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и его формы:**

Для обучающихся очной формы обучения рубежный контроль проводится после изучения определенного раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие темы. Форма рубежного контроля – анализ текущей успеваемости, вопросы и практические задания.

Для обучающихся заочной формы обучения рубежный контроль проводится после изучения определенного раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие темы. Форма рубежного контроля – анализ текущей успеваемости, вопросы и практические задания.

**Форма промежуточной аттестации (зачет):** зачет, который оформляется по результатам выполнения предусмотренных рабочей программой контрольных мероприятий.

Рубежный контроль (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточная аттестация проводятся с использованием балльно-рейтинговой технологии. Критерии оценивания, перечень контрольных точек, требования к их выполнению и таблица планирования результатов обучения в баллах представлены в документе «Фонд оценочных средств» по учебной дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности».

Этот фонд включает: контрольные вопросы и практические задания для проведения рубежных контролей уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций), контрольные вопросы и практические задания для промежуточной аттестации, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

**7.2. Примеры оценочных средств рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточной аттестации по дисциплине**

**Для рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций)**

**Для рубежного контроля (пример):**

**Вопрос:**

1. Уровни организационной культуры.

**Контрольное практическое задание:**

Расставить представленные функции службы управления персоналом в логической последовательности, сгруппировав их в отдельные функциональные подсистемы.

Перечень функций службы управления персоналом:

- обеспечение потребности в персонале;
- использование персонала;
- анализ маркетинговой информации;
- разработка системы целей управления персоналом;
- определение содержания труда на каждом рабочем месте;
- выбор путей покрытия потребности в персонале;
- адаптация персонала;
- определение функций и оргструктуры службы управления персоналом;
- формирование системы управления персоналом;
- планирование качественной и количественной потребности в персонале;
- отбор персонала;
- определение потребности в персонале;
- производственная социализация персонала;

- мотивация трудовой деятельности;
- управление карьерой персонала;
- высвобождение персонала;
- определение содержания и процесса мотивации;
- деловая оценка персонала;
- использование денежных и неденежных побудительных систем;
- развитие персонала;
- организация обучения персонала.

**Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (зачет) и оценки уровня освоения обучающимися компетенций по учебной дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности»**

1. Понятие «социально – трудовые отношения» в рыночной экономике.
2. Рынок труда и его основные характеристики.
3. Сущность понятия «человеческие ресурсы», «персонал», «управление человеческими ресурсами», «управление персоналом». Специфика данных понятий в научном контексте.
4. Исторические этапы становления функции управления персоналом.
5. Правовое и кадровое обеспечение системы управления персоналом.
6. Место управления персоналом в общей системе управления организацией.
7. Методы управления персоналом.
8. Кадровая политика организации: понятие, виды. Принятие решений в сфере руководства деятельностью организации с учетом эффективного обоснования и социальных направлений государственной политики.
9. Стратегия управления персоналом: понятие, основные элементы и роль в реализации процесса управления персоналом предприятия.
10. Понятие стратегия управления персоналом. Взаимосвязь стратегии управления персоналом со стратегией развития предприятия.
11. Организационная структура службы управления персоналом и ее структурное местоположение.
12. Социальное партнерство как одна из важнейших функций службы управления персоналом.
13. Понятие «регламент» в управлении персоналом. Унифицированные формы первичной учетной документации по учету труда и его оплаты.
14. Основные структурные элементы документов, регулирующих работу персонала (ПВТР, ТД, КД, штатное расписание и другие).
15. Организационная культура: понятие, функции и значение в реализации процесса управления персоналом предприятия.
16. Параметры исследования организационной культуры (на примере одной из моделей: У. Харис и Р. Морен, Квина – Рорбаха, Лэйн и Дистефано) и их влияние на управление персоналом.
17. Бренд работодателя как элемент корпоративной культуры.
18. Типология К. Камерона и Р. Куинна (российский аналог Т. Базарова)
19. Элементы организационной культуры.
20. Методы поддержания корпоративной культуры и принципы ее изменения.
21. Этапы формирования бренда работодателя.
22. Технология найма персонала в организацию.
23. Анализ и проектирование вакансии на должность.
24. Внутренний и внешний источники подбора персонала: преимущества и недостатки.
25. Правовая составляющая оформления трудовых отношений.

26. Понятие адаптации персонала: направления и виды.
27. Условия успешной адаптации персонала в организации.
28. Понятие производственной и внепроизводственной адаптации персонала, их взаимосвязь и значение в управлении персоналом.
29. Основные этапы процесса адаптации работника в новой организации.
30. Понятие потребности и мотива трудовой деятельности.
31. Цели и задачи системы мотивации.
32. Виды мотивации.
33. Элементы системы мотивации.
34. Система мотивации и стратегические задачи компании. Основные требования к мотивации.
35. Материальная мотивация. Построение компенсационного пакета.
36. Виды доплат, надбавок и компенсаций.
37. Нематериальная мотивация. Система нематериальной мотивации.
38. Понятие вознаграждение персонала. Новые тенденции в области вознаграждения персонала.
39. Профессиональное развитие персонала: цели, задачи, виды и формы.
40. Профессиональное развитие персонала: методы обучения на рабочем и внерабочего места, их преимущества и недостатки.
41. Современные концепции обучения в управлении персоналом: практика их применения.
42. Понятие деловая оценка персонала. Цели и задачи деловой оценки.
43. Понятие деловая оценка персонала: виды, методы.
44. Современные методы оценки персонала (360 градусов, ассесмент центр и др.) их преимущества и недостатки.
45. Аттестация персонала организации основного звена управления: понятие основные этапы.
46. Понятие «карьера». Виды и этапы карьеры работника.
47. Управление карьерой работника.
48. Сущность и порядок формирования кадрового резерва.
49. Понятие рабочей группы и команды. Сходство и различия в данных понятиях.
- Осуществление социального взаимодействия и реализация роли в команде.
50. Понятие, виды и основные причины конфликта в организации.
51. Способы разрешения конфликтов. Роль службы управления персоналом в управлении конфликтами.
52. Организация работы с «проблемным персоналом».
53. Выявление «проблемного персонала» в процессе отбора.
54. Основные области деятельности руководителя организации по управлению персоналом.
55. Социальное развитие персонала как объект управления. Факторы социальной среды организации.
56. Социальный пакет: понятие, основные структурные элементы.
57. Способы формирования социального пакета на предприятии.
58. Роль государства в реализации функции социальной защиты работников предприятия с учетом социальных направлений государственной политики.
59. Оценка экономической эффективности проектов по совершенствованию управления персоналом для принятия решений в сфере руководства деятельностью организации.
60. Оценка социальной эффективности проектов по совершенствованию управления персоналом для принятия решений в сфере руководства деятельностью организации.

**Практические задания для промежуточной аттестации (зачет) и оценки уровня освоения обучающимися компетенций по учебной дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности»**

Задание 1. Зарубежный и отечественный опыт показал, что менеджера стимулируют к хорошей работе следующие мотивы:

1. Престиж, удовольствие, удовлетворение.
2. Власть и влияние.
3. Присутствие элемента состязательности.
4. Возможность самореализации как личности.
5. Высокий жизненный уровень, обеспечиваемый оплатой труда.
6. Возможности для карьеры.
7. Самостоятельность.
8. Условия для реализации своих идей.
9. Интересная деятельность.
10. Продолжительный отпуск.
11. Короткий рабочий день.
12. Гибкий рабочий график.
13. Признание.
14. Здоровый рабочий климат.
15. Надежное рабочее место.
16. Хорошее обеспечение в старости.
17. Хороший стиль управления.
18. Хорошие санитарно-гигиенические условия труда.
19. Степень автоматизации труда.
20. Перспектива на получение жилья.
21. Сплоченный коллектив.
22. Спокойная работа с четко определенным кругом обязанностей.

Постановка задачи:

1. Необходимо из 22 представленных мотивов выбрать 10, которые являются наиболее важными для менеджера.
2. Проранжировать выбранные 10 мотивов - определить их приоритетность.

Задание 2. Расставить представленные функции службы управления персоналом в логической последовательности, сгруппировав их в отдельные функциональные подсистемы.

Перечень функций службы управления персоналом:

- обеспечение потребности в персонале;
- использование персонала;
- анализ маркетинговой информации;
- разработка системы целей управления персоналом;
- определение содержания труда на каждом рабочем месте;
- выбор путей покрытия потребности в персонале;
- адаптация персонала;
- определение функций и оргструктуры службы управления персоналом;
- формирование системы управления персоналом;
- планирование качественной и количественной потребности в персонале;
- отбор персонала;
- определение потребности в персонале;
- производственная социализация персонала;
- мотивация трудовой деятельности;
- управление карьерой персонала;
- высвобождение персонала;

- определение содержания и процесса мотивации;
- деловая оценка персонала;
- использование денежных и неденежных побудительных систем;
- развитие персонала;
- организация обучения персонала.

#### Задание 3.

В организации, представляющей собой малое предприятие, работу по найму персонала, наряду с основной работой, выполняет директор. При этом он тратит до 15% фонда полезного времени на эту работу. Экспертным путем было установлено, что доля директора в доходах организации составляет 30%. Директор считает, что введение должности специалиста по найму позволит ему сэкономить время, которое он тратит на организацию найма и сосредоточится на решении главных задач организации.

Доходы организации составляют 1 млн. руб. в год. Текущие расходы 700 тыс. руб. Единовременные затраты 250 тыс. руб. в год. Полезный фонд рабочего времени директора составляет 1920 ч. в год. Предполагаемая заработная плата вводимого специалиста по найму составляет 12 тыс. руб. в мес. Единый социальный налог на заработную плату – 30%. Определить экономическую эффективность введения должности специалиста по найму.

#### Задание 4.

Заполните Таблицу перечнем конкретных действий менеджера по работе с персоналом и названиями используемых методов, методик

Направление деятельности	Метод
Определение потребности в обучении	
Постановка конкретных целей обучения	
Выбор методов обучения	
Внедрение программ обучения	
Оценка программ обучения	

#### Задание 5.

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

#### Задание 6.

Исходные данные. Численность занятых в составе экономически активного «Гостиница «Парадиз» Гостиница "Парадиз" имеет 23 номера на 46 гостей. Вместе с хозяйкой гостиницы Мэри Коллинз в ней работает 30 человек. Несколько лет назад о старом пансионе, на базе которого была создана гостиница, не упоминалось ни в одном справочнике по туризму. Теперь же все знают, что гостиница "Парадиз" является одной из лучших в своем классе. Несмотря на то, что цены в гостинице довольно высокие, в ней всегда много гостей. В среднем отель заполнен круглый год на 80% - это хороший показатель для гостиничного бизнеса.

В работе Мэри руководствуется несколькими принципами:

- предоставлять услуги в соответствии с платой;
- обеспечивать заинтересованность сотрудников в выполняемой ими работе;
- заботиться о посетителях.

Для изучения потребностей и вкусов клиентов и дальнейшего повышения качества их обслуживания, гостей просят заполнить вопросник. В нем содержится просьба высказать свои впечатления о гостинице в целом, а также об организации и качестве питания и обслуживания.

Представьте себя в роли консультанта и выполните следующие операции:

- постарайтесь сформулировать вопросы анкеты по каждому из этих направлений;

- предложите систему стимулирования посетителей гостиницы к заполнению вопросника;
- предложите, как повысить заинтересованность сотрудников гостиницы в повышении качества обслуживания?

#### Задание 7.

Описание ситуации. Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Постановка задачи. Как вы поступите с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем?

1. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания.
2. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
3. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.
4. Попытайтесь вначале разобраться в том, не совершаете ли вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным (коллегой), а потом уже решите, как поступить.

#### Задание 8.

Описание ситуации. В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Постановка задачи. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

1. Установить тесный контакт со сторонниками нововведений и, не принимая всерьез доводы приверженцев старого стиля работы, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на несогласных силой своего примера и примера других.
2. Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них аргументами в процессе дискуссии.
3. Выбрать наиболее авторитетных членов коллектива, поручить им разобраться в сложившейся ситуации и предложить меры по ее нормализации, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.
4. Изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

#### Задание 9.

Составьте оценочный лист для собеседования на должность менеджера по туризму, менеджера визового отдела, менеджера отдела бронирования, менеджера транспортного отдела, менеджера по персоналу.

#### Задание 10.

Описание ситуации. Будущий менеджер по персоналу заканчивает высшее учебное заведение по специальности «Управление персоналом». Перед ним встает вопрос, как построить свой дальнейший жизненный путь.

Постановка задачи. Постройте карьерограмму возможного карьерного пути (путей) менеджера по персоналу после окончания высшего учебного заведения.

#### Задание 11.

Необходимо из приведенных ниже 20 пунктов отметить неправильные:

1. Мотивы определяют не только цель, но и путь ее достижения.
2. Определение средств достижения цели предшествует в процессе мотивации возникновению потребности.

3. Теории содержания мотивации объясняют, как человек делает свой выбор в той или иной ситуации.

4. А. Маслоу считал, что человек рассматривает сразу несколько разных потребностей, находящихся между собой в комплексном взаимодействии.

5. Потребность в соучастии требует создания для человека возможностей более широкого взаимодействия с другими.

6. Мотивация — это то, что инициирует активность, деятельность человека изнутри.

7. Иерархия потребностей в теории А. Маслоу относится в равной мере ко всем людям.

8. Мотиваторы модифицируют поведение человека.

9. Теория приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда относится к теориям процесса мотивации.

10. Все потребности человека находят осознанное устранение.

11. В теории К. Альдерфера (в отличие от теории А. Маслоу) удовлетворять потребности предполагается как снизу вверх, так и сверху вниз.

12. Через стимулы вызывается действие определенных мотивов.

13. Потребность в самовыражении, по А. Маслоу, означает уважение человека другими в организации.

14. Не все цели обладают мотивационной силой.

15. Мотивирование составляет основу управления организацией.

16. Потребность во власти, по теории Д. Мак-Клелланда, ассоциируется со стремлением человека к достижениям.

17. Обретение удовлетворенности и нарастание неудовлетворенности - два разных процесса, согласно воззрениям Ф. Герцберга.

18. Мотивирующие факторы у Ф. Герцберга составляют окружение работы.

19. Возможности использования заработной платы как стимулирующего средства ограничены.

20. Теории содержания мотивации уделяют внимание анализу факторов, лежащих в основе мотивации.

Задание 12.

Определить коэффициент текучести кадров и степень удовлетворенности работников работой на предприятии по данным баланса численности работников (человек):

1. Списочный состав на начало отчетного периода - 6714

2. Принято в течение отчетного периода – всего - 266

В том числе по источникам:

выпускники учебных заведений - 84

перевод с других предприятий - 5

направлены органами трудоустройства - 12

приняты самим предприятием - 165

3. Выбыло в течение отчетного периода – всего - 388

В том числе по причинам:

перевод на другие предприятия - окончание срока договора - 67

переход на учебу, призыв на военную службу, уход на пенсию и другие причины, предусмотренные законом - 82

по собственному желанию - 196

увольнение по сокращению штатов - 30

увольнение за прогул и другие нарушения трудовой дисциплины - 13

4. Состояло в списочном составе на конец отчетного периода (стр. 1 + стр. 2 - стр. 3) - 6592

5. Число работников, состоявших в списках предприятия весь отчетный период - 6060

6. Среднесписочное число работников – 6653.

Задание 13.

В числе выбывших с предприятия по причинам текучести 25% составляют лица в возрасте до 20 лет. Доля же этой категории работников в структуре, работающих на предприятии - 10%. Определить коэффициент интенсивности текучести молодежи, результат прокомментировать.

Задание 14.

Рассчитать коэффициент абсентеизма на предприятии, если известны следующие данные о календарном фонде времени (чел./ч), результат прокомментировать:

Отработано всего.....894 240

Число чел./ч неявок на работу - всего..... 141 152

В том числе:

очередные отпуска.....72 320

отпуска по учебе..... 1768

отпуска в связи с родами .....2832

болезни.....46 112

прочие неявки, разрешенные законом.....8160

неявки за свой счет с разрешения администрации..... 1056

прогулы .....1784

вынужденные отгулы по инициативе администрации.....7120

Праздничные и выходные дни..... 383 064

Задание 15. Разработать форму оценочного листа собеседования, который используется сотрудником отдела управления персоналом в ходе собеседования для кратких пометок, замечаний, касающихся кандидата.

Задание 16. Одним из разделов оперативного плана работы с персоналом организации является раздел «Планирование привлечения персонала». Анализ показал, что организация не сможет полностью покрыть потребность в персонале за счет внутренних ресурсов. Определить за счет каких внутренних и внешних источников предполагается покрыть потребность в персонале в планируемом году, отметить преимущества и недостатки источников и определить конкретные потребности в персонале в плановом периоде для организации, где вы работаете или проходите практику.

Задание 17. Составить письмо-приглашение на собеседование тех кандидатов, которые прошли предварительный отбор.

Задание 18. Составить объявление для публикации в средствах массовой информации о наличии вакантной должности в организации.

Задание 19. Разработать структуру резюме и составить резюме на себя либо на вымышленное лицо - претендента на должность.

Задание 20. Разработать форму анкеты кандидата на вакантную должность с указанием тех реквизитов, которые, как считают в организации, дадут наиболее полное представление о претенденте еще до личной встречи с ним.

**Для промежуточной аттестации:**

**БИЛЕТ (пример)**

**Контрольные вопросы:**

1. Методы управления персоналом.

**Практическое задание:**

1. Составить письмо-приглашение на собеседование тех кандидатов, которые прошли предварительный отбор.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится в письменной форме в виде ответа на контрольный вопрос и решения практического задания. Количество вопросов в билете – 1, задание – 1.

Оценка знаний обучающихся осуществляется в баллах в комплексной форме с учётом:

- оценки по итогам текущего и рубежных контролей уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – текущего контроля и контроля уровня освоения обучающимися компетенций) (0-60 баллов);
- оценки итоговых знаний в ходе промежуточной аттестации (до 40 баллов).

Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности

№	Виды отчётности	Баллы
1	Работа на практических занятиях	0-20
2	Выполнение самостоятельной работы	0-20
3	Выполнение заданий рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций для заочной формы обучения)	0-20 для очной формы обучения (0-10 за 1 рубежный контроль), до 20 в целом – для заочной формы обучения
4	Результаты промежуточной аттестации	20-40
5	<b>Итого</b>	<b>60 - 100</b>

Зачет проводится по 40 бальной шкале. Для положительной оценки минимальная сумма баллов – 20, максимальная – 40.

Для положительной оценки минимальная сумма баллов по итогам текущего и рубежного контролей – 40, максимальная – 60.

На основе окончательно полученных баллов – количества баллов, набранных в результате текущего и рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций), и количества баллов, полученных обучающимися в результате промежуточной аттестации (зачета), выставляются следующие оценки: «зачтено», «незачтено».

При этом действует следующая итоговая шкала:

- менее 60 баллов – оценка «незачтено»;
- от 60 до 73 баллов – оценка «зачтено»;
- от 74 до 89 баллов – оценка «зачтено»;
- от 90 до 100 баллов – оценка «зачтено».

### **7.3. Критерии оценок знаний по дисциплине от 90 до 100 баллов – зачтено**

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. Обучающийся полностью усвоил программный материал. Глубоко знает и самостоятельно излагает содержание вопросов, а также знает основную и дополнительную литературу по теме. Ответ построен на уровне самостоятельного мышления, знания вопроса и всей темы. Материал излагается логически последовательно и полно, с элементами творческого мышления. Умеет самостоятельно делать общие выводы.

### **от 74 до 89 баллов – зачтено**

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество

выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Обучающийся проявил твердое знание программного материала и самостоятельность мышления. Показал знание предусмотренной программой литературы. Продемонстрировал умение применять свои знания к анализу современной действительности. Показал умение выделить главное, делать выводы и обобщения. Возможны пробелы в усвоении второстепенных вопросов.

***от 60 до 73 баллов – зачтено***

Теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному. Обучающийся усвоил лишь основную часть программного материала, в общем знаком с рекомендованной литературой. Ответ обучающегося строится на уровне репродуктивного мышления с нарушением логики изложения материала. Испытывает значительные затруднения в применении знаний к анализу современной действительности. Обучающийся не умеет ответить на дополнительные вопросы, связанные с материалом ответа.

***менее 60 баллов – незачтено***

Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено. Обучающийся не знает основного содержания рекомендованной литературы, допускает существенные ошибки в освещении поставленных вопросов. Не может увязывать материал с современностью.

**7.5. Контрольные вопросы и практические задания для рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций), контрольные вопросы и практические задания для проведения промежуточной аттестации определены в Фонде оценочных средств по учебной дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности».**

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература**

1. Сотников, Н. З. Технологии управления персоналом в организации : практикум / Н. З. Сотников. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-7014-1043-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126992.html>

2. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов : Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100164.html>

3. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации: учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-394-03459-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111017.html>.

4. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие / И. Н. Александров, А. Н. Бурмистров, В. В. Вилькен [и др.] ; под редакцией О. В. Калининой. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-7422-7358-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116151.html>

5. Беликова, И. П. Управление персоналом : учебное пособие / И. П. Беликова. — Ставрополь : АГРУС, 2021. — 63 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121753.html>

#### **Дополнительная литература:**

1. Семенова, В. В. Управление персоналом: инновационные технологии. Практикум : учебное пособие для бакалавров / В. В. Семенова, И. С. Кошель, В. В. Мазур. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 82 с. — ISBN 978-5-394-04408-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107831.html>

2. Масалова, Ю. А. Инновационные технологии управления персоналом : учебное пособие / Ю. А. Масалова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 323 с. — ISBN 978-5-4497-1161-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108225.html>

#### **Интернет-ресурсы**

1. Библиотека гуманитарных наук. — URL: <http://www.gumer.info/>
2. Библиотека учебной и научной литературы. Русский Гуманитарный Интернет Университет. — URL: [WWW.I:U.RU](http://WWW.I:U.RU).
3. Информационная система «Первый кадровик». — URL: <http://1kadrovik.ru/>.
4. Кадровый портал. — URL: <https://www.pro-personal.ru/>.
5. Сайт по кадровому делопроизводству. — URL: <https://www.kadrovik-praktik.ru/>.
6. Университетская электронная библиотека In Folio. — URL: <http://infofolio.asf.ru/index.asp>
7. Электронно-библиотечная система «ЭБС IPRBooks». — URL: <http://www.iprbookshop.ru>.
8. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». — URL: <http://e.lanbook.com>.

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

После чтения вводной лекции по учебной дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности» преподаватель обязан ознакомить обучающихся:

- с темами лекций и методикой их конспектирования;
- планами практических занятий и методикой их проведения;
- с вопросами для самостоятельной работы и методикой контроля за их изучением;
- с вопросами, критериями сдачи зачёта и методикой его проведения.

Перед проведением очередного практического занятия обучающийся обязан:

- отработать в конспекте все вопросы к данному занятию в объеме, обеспечивающем четкие, ясные и конкретные (с примерами) ответы;
- отработать (конспективно) по данной теме вопросы, отнесенные к изучаемым самостоятельно.

Для выполнения поставленных задач обучающийся:

- осуществляет подбор необходимой учебной, научной, учебно-методической литературы и первоисточников;
- прочитывает и анализирует отобранную литературу по каждому вопросу, а затем составляет конспект или тезисы ответа.

**Условиями для успешной самостоятельной работы являются:**

1. Целеустремленность и сознательная активность:

- а) осознанная постановка цели, конкретизация своих задач на самостоятельную работу;
  - б) выбор способа действий, средств;
  - в) волевые усилия;
  - г) анализ сделанного, постановка новых задач.
2. Систематичность и планомерность.

### **Формы и методы изучения и конспектирования литературы**

В работе над литературой можно выделить 3 этапа:

1. Ознакомительный, в ходе которого вы знакомитесь с каталогом библиотеки, делаете выборку к теме, заказываете литературу в библиотеке (учебники, учебные пособия, разработки тем планов, первоисточники и т.д.)

2. Этап чтения литературы.

К чтению есть определенные требования:

1) систематичность чтения, т.е. читать не от раза к разу, а ежедневно, желательно с записями в тетрадях и со своими итоговыми выводами (резюме).

2) Осмысленность чтения, т.е. надо овладевать понятийным аппаратом.

3. Этап ведение рабочих записей.

а) необходимо вести конспект прочитанного материала, выполнять задания в рабочей тетради для самостоятельной работы, в которых делать выписки к определенным темам;

б) основными формами записей прочитанного материала могут быть: план, тезисы, конспект.

I. Составление плана прочитанного. Запись в форме плана означает перечисление главных вопросов. В результате получается, как бы сжатая схема изучаемого материала. Несколько иначе выглядит развернутый план. Его назначение не только зафиксировать главное в тексте, но и дать необходимое обоснование этой мысли, (цифровые данные, интересные выражения, факты). Причем вопросы плана можно изложить и своими словами, и словами автора.

II. Весьма ценным видом записи при чтении являются тезисы (основные положения, утверждения от греческого «Teas» – утверждаю). Тезисы составляют промежуточное положение между планом и конспектом. В них кратко дается основное содержание книги. Перед тем, как записывать тезисы, прочитанный текст разделяют на небольшие части – разделы, параграфы или же абзацы в соответствии с планом и затем формулируют сущность прочитанного своими словами, как бы отвечая на вопрос: что именно здесь утверждает, защищает автор. Тезисы позволяют в краткой форме записать обобщение и выводы о прочитанном. Тезисы называются простыми, если выписанные мысли ничем не подтверждаются и сложными, если они подкрепляются доводами, аргументами.

Следовательно, при составлении тезисов необходимо глубоко продумать, понять содержание книги, статьи, и т.п., уметь выделить основные положения и кратко их сформулировать.

III. Составление конспекта прочитанного – это наиболее сложный и содержательный метод записывания при работе с книгой, потому что он объединяет в себе все виды записи и вместе с тем представляет собой нечто более цельное и своеобразное. Конспект книги (от лат. «коспектус» – обзор) – это краткое, последовательное изложение основного содержания книги, лекции, записанное в последовательной форме, и освобожденное от повторений и т. д. В тоже время в конспекте следует привести, помимо основных мыслей автора, выписки и цитаты, подтверждающие основные положения и выводы, вытекающие из книги. Некоторым, начинающим работать с книгой, кажется, что на конспектирование уходит много времени. Однако нужно понять, что творческие записи в виде конспекта, экономят время,

способствуют глубокому изучению материала. Требуемое для конспектирования время будет неуклонно уменьшаться по мере приобретения навыков чтения и краткого изложения прочитанного.

Ценность конспекта повышается, когда в нем содержится не только краткий пересказ произведения, но и собственные мысли, когда конспект является плодом раздумий его составителя (желательно делать выход на современность).

Методика записей:

1. Записывать следует самое главное и по возможности наиболее кратко (запись должна быть сжата и лаконична).
2. Начинать запись надо с тщательно проверенных библиографических данных:
  - фамилия и инициалы авторов,
  - название книги или статьи (полное),
  - место и год издания, издательство и т. д.
  - номера журнала или выпуска,
  - краткий исторический очерк времени написания книги и т. д.
3. В тетрадях рекомендуется оставлять широкие поля для последующих вставок, дополнений, записей своих мыслей.
4. Записи должны делаться только после окончания чтения данного источника.

**Интерактивные формы обучения.** Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью и задачами программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, а также требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению обучающихся в активный процесс получения и переработки знаний, например: «мозговой штурм» (атака), тренинг, работа в группах, мастер-класс, презентация, приглашение специалиста, выступление в роли обучающего, разработка проекта, решение ситуационных задач.

К интерактивным методам относятся также презентации с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, раздаточных материалов, видеофильмов, слайдов, мультимедийной презентации и т.п.

**Преподавание и изучение дисциплины предполагает использование следующих видов образовательных технологий:**

1. Информационные образовательные технологии – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объему и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний обучающихся.
2. Работа в команде – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
3. Case-study – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.
4. Игра – ролевая имитация обучающимися реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.
5. Проблемное обучение – стимулирование обучающихся к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.
6. Контекстное обучение – мотивация обучающихся к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

7. Обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности обучающегося за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

8. Междисциплинарное обучение – использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

9. Опережающая самостоятельная работа – изучение обучающимися нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены также в Методических рекомендациях по проведению практических занятий по дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности» и в Методических рекомендациях по самостоятельной работе по дисциплине «Управление персоналом в туристской деятельности».

#### **10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

При освоении дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования: специализированная учебная мебель, технические средства обучения, учебно-наглядные пособия.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая список программного обеспечения и информационных справочных систем**

##### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Microsoft Windows 10
2. Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
3. Access 2013 Acdbc

##### **Свободно-распространяемое или бесплатное программное обеспечение**

1. Microsoft Security Essentials
2. 7-Zip
3. Notepad++
4. Adobe Acrobat Reader
5. WinDjView
6. Libreoffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Math, Base)
7. Scribus
8. Moodle.

##### **Справочные системы**

1. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
2. Система проверки на заимствования «ВКР-ВУЗ»
3. Культура. РФ. Портал культурного наследия
4. Культура России. Информационный портал

##### **Электронно-библиотечные системы:**

- Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>
- Электронно-библиотечная система «ЭБС IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

## **12. Материально-техническая база, рекомендуемая для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.