

Министерство образования и науки Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**

Утверждено
на заседании совета факультета «Высшая
школа спортивной и туристской индустрии»
протокол № 2 от 22 ноября 2012 г.

Председатель совета проф.

Т.А.Воронова

Факультет «Высшая школа спортивной и туристской индустрии»

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление человеческими ресурсами в туризме

Направление подготовки: 100400 – «Туризм»

Профиль подготовки: общего профиля

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Москва - 2012

Составитель: к.э.н., доц. Никольская В.В.,

Рецензенты: к.э.н. А.С.Акиндинов, генеральный директор ОАО «ИНФА-ОТЕЛЬ»
к.э.н., доц. кафедры маркетинга ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В.Плеханова»
Ж.Б. Мусатова

«Управление человеческими ресурсами в туризме», как учебная дисциплина относится блоку БЗ.

Рабочая программа включает перечень компетенций, тем с указанием объема аудиторных занятий и самостоятельной работы, краткое содержание курса, перечень основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, формы текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Указаны рекомендуемые педагогические методы обучения и формы организации занятий, приведены вопросы для самоконтроля, примерный перечень заданий для самостоятельной работы студентов.

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВПО по направлению 100400 – «Туризм».

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса протокол № 2 от «4» сентября 2012 г.

Заведующий кафедрой



Попов Л.А.

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № 14 от «15» февраля 2013 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № 6 от «25» марта 2013 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № 22 от «3» июня 2014 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № 9 от «27» июня 2014 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Оглавление

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	5
Цель дисциплины.....	5
Учебные задачи дисциплины	5
Место дисциплины в структуре ОПП ВПО	5
Требования к результатам освоения содержания дисциплины	6
Формы контроля	6
II. Содержание программы учебной дисциплины	8
Содержание разделов дисциплины	8
Обеспечение содержания дисциплины	12
III. Образовательные технологии	14
IV. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины	14
Рекомендуемая литература	14
Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)	16
V. Оценочные средства.....	16
Тематика курсовых работ	16
Примеры тестов для контроля знаний.....	16
VI. Тематический план изучения дисциплины	18
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	19
Приложение 1	19
Приложение 2.....	24
Приложение 3.....	25

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Управление человеческими ресурсами в туризме» является:

1. дать будущим специалистам индустрии гостеприимства комплекс теоретических и практических знаний, умений и способностей, необходимых для принятия и обоснования управленческих решений по кадровым вопросам на уровне туристической фирмы.

Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. изучить и овладеть теоретическими аспектами управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии туризма;
2. рассмотреть и использовать основные методы управления человеческими ресурсами, отечественный и мировой опыт;
3. изучить и использовать профессиональные стандарты специалистов служб управления персоналом индустрии туризма;
4. изучить и овладеть современными технологиями управления человеческими ресурсами, закономерностями формирования и развития кадрового потенциала индустрии туризма;
5. изучить и понимать социально-психологические аспекты управления персоналом на предприятиях ИТ;
6. изучить и овладеть методами планирования и оценки затрат на персонал и деятельность службы управления персоналом;

Место дисциплины в структуре ОПП ВПО

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами в туризме» относится к вариативной части профессионального цикла.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Социология», «История экономики»

Для успешного освоения дисциплины «Управление человеческими ресурсами в туризме», студент должен:

1. **знать:** организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;
2. **уметь:** составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме;
3. **владеть:** навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;

Изучение дисциплины «Управление человеческими ресурсами в туризме» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как «Экономика туристской фирмы», «Планирование и прогнозирование в туризме».

Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК – 1 - способность к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию

ОК – 2 - способность к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта

ОК – 3 - способность понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности

ПК -4 - готовность к реализации проектов в туристской индустрии

ПК – 7 - способность к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии

ПК – 8 - способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК – 12 - умение организовать процесс обслуживания потребителя

В результате освоения компетенций студент должен:

1. Знать:

1.1 нормативные документы и основы трудового законодательства РФ (ПК-12);

1.2 этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства (ПК-8);

1.3 методы исследования и мониторинга рынка труда (ОК-3);

2. Уметь:

2.1 планировать и определять необходимое количество персонала для работы в турфирме; (ПК-4, ПК-8)

2.2 определять влияние различных факторов на развитие кадрового потенциала туристского предприятия; (ОК-2)

2.3 разрабатывать профессиональные компетенции для всех категорий персонала турфирмы; (ОК-1)

3. Владеть:

3.1 использовать методы мониторинга внешнего и внутреннего рынков труда; (ОК-3)

3.2 разработки и реализации стратегии управления человеческими ресурсами; (ПК-4)

3.3 формирования системы управления персоналом и кадровой политики предприятия индустрии туризма; (ПК-4, ПК-12)

Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

Рубежный контроль:

Письменный контрольный опрос.

Текущий контроль осуществляется лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в виде: опроса по теории; решения компьютерных заданий; самостоятельных расчетно-аналитических работ, выполненных с помощью персональных компьютеров; письменных домашних заданий, написания рефератов; подготовке докладов, презентаций; промежуточных тестирований по разделам дисциплины.

Промежуточная аттестация в 7-ом семестре:

Зачет с оценкой.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Управление человеческими ресурсами в туризме» осуществляется в соответствии с Приложением 1.

II. Содержание программы учебной дисциплины

Содержание разделов дисциплины

	Раздел дисциплины	Содержание	Компетенции	Результаты	Технологии
1	Тема 1. Эволюция взглядов на управление человеческими ресурсами	понятие кадры, персонал, человеческие ресурсы	ОК-1 ОК-2	<p>знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; методы саморегуляции психических состояний;</p> <p>уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды;</p> <p>владеть: основами формирования социальных отношений в обществе, методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии;</p> <p>знать: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философских знаний, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений, сущность, терминологию и структуру процесса мышления, функции и методы социально-экономических исследований; теоретические основы, закономерности развития отрасли;</p> <p>уметь: анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию в обществе, формировать и совершенствовать свои и убеждения, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности, проводить анализ основных показателей с применением методов социального</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, расчетно-аналитическое задание, интерактивная лекция

				и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности; владеть: методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества, системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа проблем и явлений;	
2	Тема 2. Методы построения системы управления человеческими ресурсами	Управление персоналом как система. Общие понятия. Цели системы управления персоналом. Сущность управления персоналом. Основные элементы системы управления персоналом. Свойства системы управления персоналом. Внешняя и внутренняя среда системы управления персоналом. Анализ методов управления человеческими ресурсами на предприятии ИГиТ.	ОК-3	знать: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философских знаний, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений; уметь: анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию в обществе, формировать и совершенствовать свои и убеждения, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности; владеть: методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества;	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, расчетно-аналитическое задание, интерактивная лекция
3	Тема 3. Кадровый потенциал – базовая компетенция предприятия ИТ	Структура кадрового потенциала предприятия ИТ. Содержание понятия потенциал работника, предприятия, общества. Качественные и количественные параметры. Особенности формирования и развития кадрового потенциала предприятия. Методы оценки и определение потребности в развитии. Теории человеческого капитала. Процесс воспроизводства человеческого капитала. Инвестиции в	ПК-4	знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме;	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, расчетно-аналитическое задание, круглый стол

		человеческий капитал: понятие, сущность, виды.		владеть: навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;	
4	Тема 4. Стратегии управления человеческими ресурсами в индустрии туризма	Понятие и сущность стратегического управления человеческими ресурсами. Современные тенденции развития стратегий управления персоналом. Классификация стратегий. Управление персоналом при различных стратегиях развития предприятия. Модели стратегического управления предприятием. Процесс реализации стратегии. Перспективы развития стратегического управления персоналом в России и за рубежом.	ПК-7 ПК-8	знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; знать: функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии: виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия; уметь: анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов); владеть: навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии;	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, расчетно-аналитическое задание, круглый стол
5	Тема 5. Формирование кадровой политики на предприятии ИТ	Кадровая политика предприятия: понятие, сущность, основные элементы. Особенность кадровой политики предприятия на современном этапе. Типы власти. Стиль руководства, философия	ОК-1 ПК-12	знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; методы саморегуляции психических состояний; уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, анализировать	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, расчетно-аналитическое задание,

		<p>предприятия ИГ, Правила трудового распорядка, коллективный договор – отражение кадровой политики. Типы кадровой политики. Цели предприятия и концепция кадровой политики. Связь стратегии развития предприятия с кадровой политикой. Формирование кадровой политики и механизм ее реализации.</p>		<p>детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды; владеть: основами формирования социальных отношений в обществе, методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; знать: основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания; уметь: обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; владеть: навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации;</p>	<p>интерактивная лекция, круглый стол</p>
6	<p>Тема 6. Состав и структура службы управления персоналом и ее нормативно-методическое обеспечение</p>	<p>Миссия и цели кадровых служб. Функции и задачи службы персонала .</p> <p>Структура и профессиональный состав службы управления персоналом. Техническая документация, необходимая для эффективного управления персоналом. Механизмы реализации целей и</p>	<p>ОК-3 ПК-8</p>	<p>знать: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философских знаний, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений; уметь: анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию в обществе, формировать и совершенствовать свои и убеждения, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности; владеть: методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества;</p>	<p>лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, расчетно-аналитическое задание, круглый стол</p>

	задач кадровых служб. Показатели эффективности и критерии оценки службы управления персоналом.		<p>знать: функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии: виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия;</p> <p>уметь: анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов);</p> <p>владеть: навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии;</p>	
--	--	--	---	--

Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1: Эволюция взглядов на управление человеческими ресурсами

Литература: Б-1, О-2

Вопросы для самопроверки:

1. Какие факторы повлияли на эволюцию кадрового менеджмента?
2. Основные этапы развития управления персоналом.
3. Обоснуйте отличия в подходах «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами».
4. Дайте характеристику этапов развития управления персоналом в двадцатом веке.

Задания для самостоятельной работы

1. Значение курса «Управление человеческими ресурсами на предприятии ИГ».
2. Развитие подходов к управлению человеческими ресурсами: управленческий, гуманистический, корпоративный.
3. Персонал - основной объект управления.
4. Английский, американский, японский и российский опыт формирования философии управления персоналом.

Тематика рефератов, докладов, эссе

Подготовка короткого (3-5 стр.) сообщения по одному из вопросов темы (согласовывается с преподавателем).

Тема 2: Методы построения системы управления человеческими ресурсами

Литература: Б-1, Б-2

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение системы управления персоналом.
2. Какие подсистемы СУП выделяют?
3. Что такое кадровое обеспечение СУП?
4. Назовите методы управления персоналом.
5. Место системы управления персоналом в системе управления предприятием.

Задания для самостоятельной работы

1. Методы построения и совершенствования СУП на предприятии ИГ?
2. Проектирование функций системы управления персоналом.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Особенности нормативно-правового обеспечения СУП современной организации.
2. Регулирование трудовых отношений в условиях перехода к рынку.
3. Требования к СУП на основе обобщения зарубежного и отечественного опыта.

Тема 3. Кадровый потенциал – базовая компетенция предприятия индустрии гостеприимства (ИГ)

Литература: Б-1, О-2

Вопросы для самопроверки:

1. В чем сущность и основные отличия потенциала работника и кадрового потенциала предприятия?
2. Назовите основные принципы управления кадровым потенциалом.
3. Назовите качественные и количественные характеристики кадрового потенциала предприятия.
4. Перечислите основные методы оценки трудового потенциала.

Задания для самостоятельной работы

1. Исторические корни теории человеческого капитала.
2. Цикл воспроизводства человеческого капитала.
3. Направления развития кадрового потенциала предприятий ИГ в условиях рыночной экономики;

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Проблемы формирования кадрового потенциала предприятия ИГиТ.

Тема 4: Стратегия управления человеческими ресурсами

Литература: Б-1, О-2

Вопросы для самопроверки:

1. В чем сущность и преимущества стратегического управления человеческими ресурсами на предприятии ИГ?
2. Назовите основные цели и направления анализа внешней и внутренней среды организации.
3. Назовите основные методы разработки и реализации стратегии.

Задания для самостоятельной работы

1. Перспективы развития стратегического управления персоналом
2. Формирование эффективной организационной культуры в рамках стратегического управления персоналом.

Тема 5. Формирование кадровой политики на предприятии индустрии гостеприимства (ИГ)

Литература: Б-1, Б-2

Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите виды кадровой политики на разных этапах развития предприятия.
2. Обоснуйте взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия.
3. Назовите требования к разработке и реализации кадровой политики предприятия ИГиТ.

Задания для самостоятельной работы

1. Кадровая политика малых предприятий ИГ.
2. Инновационная кадровая политика.
3. Концептуальная модель кадровой политики.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. В чем состоит сущность современной кадровой политики?
2. Дайте сравнительную характеристику типов кадровой политики.

Тема 6: Состав и структура службы управления персоналом и ее нормативно-методическое обеспечение

Литература: Б-1

Вопросы для самопроверки:

1. Какие направления работы осуществляет служба управления персоналом?
2. Перечислите основные задачи и функции службы управления персоналом.

3. Перечислите должностные обязанности менеджера по персоналу, менеджера по обучению, менеджера по социальному обеспечению.

4. Нормативная численность работников службы управления персоналом, необходимых для выполнения всех работ по комплектованию предприятия кадрами, учету кадров, обучению, социальному обеспечению.

5. Проблемы реформирования службы по управлению персоналом.

Задания для самостоятельной работы

1. В чем состоит взаимосвязь функций службы управления персоналом и ее организационной структуры?

2. Порядок создания службы управления персоналом.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Обоснуйте необходимость специализации внутри подразделений по управлению персоналом.

III. Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Управление человеческими ресурсами в туризме» используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- лекции;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- выполнение домашних заданий;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше домашних заданий, работа с литературой;
- расчетно-аналитические задания

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Интерактивная лекция
- Круглый стол

IV. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература

Базовая литература

1. Попов Л.А. Никольская Е.Ю. Организация обучения персонала на предприятиях индустрии гостеприимства, М.: РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2010

2. Лайко М.Ю. Никольская Е.Ю., Стратегическое управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства, М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 2009

Основная литература

1. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства в условиях кризиса : учеб. пособие / Л. А. Попов, Е. Ю. Никольская. – М. : ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2010.

2. Никольская Е.Ю. Стратегии развития гостиничного комплекса (на примере г. Москвы), М.: МГИИТ, 2010.

3. Одегов Ю.Г., Карташова Л.В. Управление персоналом, оценка эффективности. Учебное пособия для вузов / Ю.Г. Одегов, Л.В. Карташова. – М.: Издательство «Экзамен», 2011. – 256с
4. Одегов Ю.Г., Руденко Г.Г., Бабынина Л.С. Экономика труда: Учебник. В 2 т. М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2012.
5. Одегов Ю.Г. Управление персоналом в структурно-логических схемах. М.: Академический проект, 2010.
6. Егоршин А.П. Управление персоналом.-Нижний Новгород, 2011, с. 16

Нормативно-правовые документы:

1. Трудовой кодекс РФ (с внесенными изменениями 2012 г)

Дополнительная литература по дисциплине

1. Авдеев В.В. Управление персоналом: технология формирования команды: Учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2008.
2. Аникеев С.Д. Политика доходов и заработной платы. М.: Классика плюс, 2009.
3. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. М.: ИНФРА-М, 2010.
4. Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т. Управление персоналом. Модели управления. Уч. пос. Гриф УМЦ «Проф. уч-к». М.: ЮНИТИ, 2011.
5. Аудит и контроллинг персонала организации: Учеб. пособие / Под ред. П.Э. Шлендера. М.: Вузовский учебник, 2010.
6. Барышников Ю.Н. Модели управления персоналом: зарубежный опыт и возможности его использования в России. М.: РАГС, 2013.
7. Вудраф Ч. Центры развития и оценки. Определение и оценка компетенции. М.: Нипро, 2009.
8. Горелов Н.А. Вознаграждение работников (Компенсационный менеджмент): Учеб. пособие. – СПб.: Информационно-издательское агентство «ЛИК», 2008.
9. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. М.: Издательский дом «Вильямс», 2008.
10. Егоршин А.П. Управление персоналом: Учебник для вузов. Н.Новгород: НИМБ, 2011.

Рекомендуемые интернет-ресурсы

- Агентство региональных новостей «Регионы.ру» (www.regions.ru).
- Агентство экономической информации «Прайм-ТАСС» (www.prime-tass.ru).
- Газета «Ведомости» (www.vedomosti.ru).
- Журнал «Эксперт» (www.expert.ru).
- Зарубежные СМИ о мировой экономике (www.worldeconomy.ru).
- Российская газета (www.rg.ru).
- РИА «Новости» (www.rian.ru).
- РИА «РосБизнесКонсалтинг» (www.rbc.ru).

Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины

№ п/п	Название рекомендуемых нормативных и законодательных документов и компьютерных программ	Наименование разделов и тем
1.	ТК РФ	По всему курсу
2.	Электронные книги и журналы/ КонсультантПлюс(подборка правовых документов, материалов для студентов; информационно-поисковая система)	Темы 1-6

Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами в туризме» обеспечена курсом лекций, заданиями для аудиторной и домашней работы в виде групповых обсуждений, творческих заданий, презентаций проекта, круглых столов, заданиями для самостоятельной работы в виде деловых ситуаций, рефератов и докладов.

V. Оценочные средства

Тематика курсовых работ

Согласно учебному плану, предусмотрена курсовая работа по дисциплине «Управление человеческими ресурсами в туризме»

Вопросы к зачету

1. Место концепции управления человеческими ресурсами в современных концепциях управления организацией.
2. Эволюция подходов к управлению персоналом (развитие представлений о человеке как социально-экономическом субъекте) на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
3. Человеческий потенциал, трудовой потенциал. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
4. Человеческий капитал предприятия индустрии гостеприимства и туризма: особенности функционирования и развития.
5. Социальное действие и ожидание персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Треугольник: гость – организация – персонал. Внешний и внутренний потребитель.
6. Факторы, оказывающие влияние на работу персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
7. Основные элементы (блок-схема) управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
8. Взаимосвязь стратегии предприятия индустрии гостеприимства и туризма со стратегией управления персоналом предприятия. Иерархия стратегий.
9. Основные (ключевые) концепции стратегии и их учет при формировании стратегии управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Методика дерева целей для определения приоритетов развития.
10. Ключевые компетенции, корневые компетенции, ключевые факторы успеха: определение, формирование и мониторинг в процессе управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма.

Примеры тестов для контроля знаний

1. **Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом. Выбрать и указать только одну группу задач управления персоналом:**

а - использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;

б - контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;

в - планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;

г - найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.

2. **. Основными функциями подсистемы развития персонала являются (при необходимости указать несколько):**
- а - разработка стратегии управления персоналом;
 - б - работа с кадровым резервом;
 - в - переподготовка и повышение квалификации работников;
 - г - планирование и контроль деловой карьеры;
 - д - планирование и прогнозирование персонала;
 - е - организация трудовых отношений.

3. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации (при необходимости указать несколько):

- а - административные;
- б - экономические;
- в - статистические;
- г - социально-психологические;
- д - стимулирования.

4. Трудовой потенциал - это:

- а - это часть населения, обладающая физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике;
- б - это совокупность духовных и физических способностей человека, которые он использует всякий раз когда создает потребительные стоимости;
- в - способность персонала организации при наличии у него определенных качественных характеристик и соответствующих социально-экономических, организационных условий достигать определенный конечный результат.

5. Формой частичной занятости персонала являются следующие (при необходимости указать несколько):

- а - скользящий график;
- б - переменный день;
- в - очень гибкий график;
- г - деление рабочего места;
- д - разделение работы;
- е - временный частичный найм;
- ж - частичная ставка;
- з - надомничество;
- и - совместительство;
- к - гибкое размещение рабочего места.

VI. Тематический план изучения дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы			Всего	Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы				
1.	Тема 1. Эволюция взглядов на управление человеческими ресурсами	4	6	-	10	13, лит.	И.л. 2	Д.з. Р.а.з.
2.	Тема 2. Методы построения системы управления человеческими ресурсами	4	6	-	10	13, лит.,	2, И.л.	Д.з. Р.а.з.
3.	Тема 3. Кадровый потенциал – базовая компетенция предприятия ИГ	4	6	-	10	13, лит., д.з.	2 К.с.	Д.з. Р.а.з.
4.	Тема 4. Стратегии управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма	4	6	-	10	13, лит., д.з.	2, К. с.	Д.з. Р.а.з.
5.	Тема 5. Формирование кадровой политики на предприятии ИГ	4	6	-	10	13, лит., д.з., р.а.з.	2, И.л., К.с.	Д.з. Р.а.з.
6.	Тема 6. Состав и структура службы управления персоналом и ее нормативно-методическое обеспечение	4	6	-	10	11, лит., д.з., р.а.з.	2 К.с.	Д.з. Р.а.з.
Итого:		24	36	-	60	76	12	
КСР					8			
						-		ЗАЧЕТ
Всего по дисциплине		24	36	-	68	76	12/20%	

№ п/п	Сокращение	Вид работы
1.	Лит	Работа с литературой
2.	Д.з.	Выполнение письменной домашней работы
3.	Р.а.з.	Расчетно-аналитическое задание
4.	К.с.	Круглый стол

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Формирование оценки по дисциплине «УЧР в туризме» с использованием балльно-рейтинговой оценки работы студента¹

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Посещаемость	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен/ зачет)	40
ИТОГО	100

Преподаватель в течение учебного модуля (семестра) своевременно вносит данные в специальную ведомость, в которой отражаются результаты освоения студентами содержания учебной дисциплины в баллах, и своевременно сдает ее в деканат соответствующего факультета.

Студенты имеют право в течение учебного модуля (семестра) получать информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов. Преподаватель обязан предоставлять старосте группы данную информацию для ознакомления студентов.

1. Посещаемость

В соответствии с утвержденным рабочим учебным планом по направлению 100400 «Туризм» общего профиля подготовки бакалавров по дисциплине «Управление человеческими ресурсами в туризме» предусмотрено 10 лекционных и 16

¹ Если дисциплины изучается более одного семестра, то описание «формирования оценки» осуществляется раздельно по каждому семестру в котором она изучается

практических занятий. За посещение 1 занятия студент набирает 0,74 балла (20/27 балла).

Посещаемость аудиторных занятий оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (20 баллов) делится на количество занятий по дисциплине в соответствии с модульным графиком учебного процесса (рабочим учебным планом). Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия. Контроль за посещаемостью осуществляется преподавателем на каждом занятии.

2. Текущий и рубежный контроль

Расчет баллов по результатам текущего и рубежного контроля

Форма контроля	Наименование раздела/темы, выносимых на контроль	Форма проведения контроля (тест, контр. работа и др. виды контроля в соответствии с Положением)	Количество баллов
1. Текущий контроль в 1 модуле, в т.ч.	Введение в управление человеческими ресурсами в туризме. Организация службы персонала на предприятиях индустрии туризма	Доклады, презентации, опрос, проверка эссе, рефератов, микроконтрольные работы	4,0
	Маркетинг персонала в индустрии туризма	Доклады, презентации, опрос, проверка эссе, рефератов, микроконтрольные работы	4,0
	Современные кадровые технологии в индустрии туризма	Доклады, презентации, опрос, проверка эссе, рефератов, микроконтрольные работы	4,0
	Оценка эффективности службы персонала турфирмы	Доклады, презентации, опрос, проверка эссе, рефератов, микроконтрольные работы	4,0
2.Рубежный контроль по результатам 1 модуля		Письменный контрольный опрос	4,0
Всего по 1 модулю			20,0

Результаты текущего и рубежного контроля успеваемости фиксируются преподавателями в балльно-рейтинговой ведомости.

1. Творческий рейтинг

Распределение баллов осуществляется по решению методической комиссии кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представлен в следующей таблице:

Наименование раздела/ темы дисциплины	Вид работы	Форма контроля	Количество баллов
Особенности стратегического управления человеческими ресурсами в индустрии туризма Организация кадровой службы в турфирме. Маркетинг персонала в индустрии туризма. Современные кадровые технологии в туризме, оценка их эффективности	Подготовка групповых и индивидуальных проектов.	Презентаций проектов в виде слайдов (письменный вариант предоставляется преподавателем на кафедру)	5,0
	Активное участие на занятиях	Обсуждение отчетов, проектов, эссе, деловых ситуаций, участие в дискуссиях, круглых столах, конференциях (отчет преподавателя на метод. комиссии кафедры об индивидуальной творческой активности студента)	5,0
	Подготовка творческих домашних заданий в виде обзорного доклада / аналитической записки	Презентация творческого домашнего задания (письменный вариант предоставляется преподавателем на кафедру)	10,0
ИТОГО			20,0

2. Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)

ЗАЧЕТ по результатам изучения учебной дисциплины «Управление человеческими ресурсами в туризме» проводится в письменной форме. Структура зачета представлена в таблице:

Структура заданий промежуточной аттестации

№ п/п	Вид задания	Характеристика задания	Количество баллов, максимально
1	Тест	12 вопросов с 4 вариантами выбора ответов, содержащих основные определения, показатели, статистическую информацию	8
2	Вопрос 1	Основные теоретические проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях, и их практическая интерпретация	10
3	Вопрос 2	Основные теоретические проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях, и их практическая интерпретация	10
4	Микроэссе	Аналитическое обобщение практического материала с использованием теоретических концепций и формулировкой собственных выводов	12
ИТОГО			40,0

Оценка по результатам экзамена выставляется исходя из критериев, представленных в таблице:

Критерии оценки заданий промежуточной аттестации

Степень выполнения задания	Балльный диапазон, в % от максимального	Формулировка критерия оценки
<i>Максимальная</i>	85 – 100 %	<i>Задание выполнено в максимальном объеме. Ответы полные и правильные. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры (для нетестовых заданий)</i>
<i>Выше средней</i>	70 – 84 %	<i>Задание в основном выполнено. Ответы правильные, но неполные. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено (для нетестовых заданий)</i>
<i>Средняя</i>	50 – 69 %	<i>Задание выполнено более, чем на половину. Ответы правильны в основных моментах. Нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют (для нетестовых заданий)</i>
<i>Ниже средней</i>	менее 50 %	<i>Задание выполнено менее, чем на половину. Ответы имеют существенные ошибки в основных аспектах задания</i>

Примечание.

Балльный диапазон позволяет дать количественное выражение степени выполнения задания.

Например, если максимальное количество баллов за выполненное задание равно 10 и студент выполнил задание более, чем на половину и дал правильные ответы в основных аспектах (*средняя степень выполнения задания*), то при таком выполнении задания преподаватель начисляет студенту баллы в диапазоне от 5,0 (50% от максимально возможных 10 баллов) до 6,9 (69% от 10 баллов).

Для получения допуска к промежуточной аттестации (зачету, зачету с оценкой или экзамену) студент должен набрать в общей сложности не менее 30 баллов, успешно пройти рубежный контроль по каждой дисциплине (не иметь задолженностей по текущей успеваемости).

В случае пропуска студентом занятий или рубежного (текущего) контроля по учебной дисциплине по уважительной причине, подкрепленной документально, он имеет право в срок до начала промежуточной аттестации набрать дополнительные баллы (не более количества баллов, соответствующего пропущенным занятиям) путем выполнения дополнительных индивидуальных заданий, выдаваемых преподавателем.

Студент может быть освобожден от сдачи промежуточной аттестации (зачета, зачета с оценкой или экзамена), если по итогам посещаемости, результатам текущего и рубежного контроля и творческого рейтинга он набрал не менее 50 баллов. В этом случае ему выставляется оценка «зачтено» (при зачете) или оценка, соответствующая набранному количеству баллов (при зачете с оценкой или экзамене) при согласии студента.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией. Приведение суммарной балльной оценки к четырехбалльной шкале производится следующим образом:

Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки
85 – 100 баллов	оценка «отлично»/«зачтено»
70 – 84 баллов	оценка «хорошо»/«зачтено»
50 – 69 баллов	оценка «удовлетворительно»/«зачтено»
менее 50 баллов	оценка «неудовлетворительно»/«незачтено»

Приложение 2
Пример зачетного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
“Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова”
Факультет «Высшая школа спортивной и туристической индустрии»
Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине «Управление человеческими ресурсами в туризме»
Направление подготовки 100400 -«Туризм»
Профиль «Общий»

Вопрос 1. Вариант теста № __ (Пример теста приведен в разделе V. «*ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА*» настоящей программы).

Вопрос 2. Роль службы персонала на предприятиях индустрии туризма.

Задание 1. Методы управления человеческими ресурсами в туризме

Задание 2. Эссе на тему «Современные кадровые технологии в индустрии туризма (на примере туристского предприятия)».

Утверждено на заседании кафедры « ____ » _____ 201__ года, протокол № ____

Заведующий кафедрой _____ Л.А. Попов
(подпись)

Приложение 3

Тематика междисциплинарных комплексных курсовых работ
Согласно учебному плану курсовая работа по дисциплине « Управление человеческими ресурсами в туризме» не предусмотрена.