

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

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

РАЗВИТИЕ КАДРОВЫХ РЕСУРСОВ В ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛИ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Управление импортозамещением в туризме»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Развитие кадровых ресурсов в туристской отрасли
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

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

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 7 от 27.02.2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	6
4. Образовательные технологии	9
5. Оценка планируемых результатов обучения	9
5.1 Система оценивания	9
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	10
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
6.1 Список источников и литературы	12
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	13
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	14
9. Методические материалы	15
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	15
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	17
9.3 Иные материалы	19
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	21

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - знакомство студентов с основными методами, принципами и функциями управления персоналом, используемых на отечественных и зарубежных туристских фирмах, а также в обучении студентов формам и методам отбора и найма персонала, планированию карьеры и формированию резерва руководящих кадров туристских фирм.

Задачи дисциплины:

1) развитие способности анализировать результаты исследований в контексте целей и задач туристской организации;

2) развитие способности использовать нормативные правовые акты в профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты;

3) овладение знаниями основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики туристской организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала туристской организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике;

4) овладение знаниями основ кадрового планирования и контроллинга, основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике.

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК- 1 - Владеет приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии	ПК-1.1 - Управляет ресурсами предприятия туристской индустрии	Знать: кадровое обеспечение бизнес-процессов организаций индустрии туризма Уметь: строить матрицу распределения полномочий и ответственности персонала с целью оптимизации бизнес-процессов туристских компаний Владеть: навыками выстраивания стратегических форм сотрудничества с организациями в будущей профессиональной деятельности.
	ПК-1.2 - Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Знать: соотношение функций и уровней персонала предприятий индустрии туризма с бизнес-процессами Уметь: выявлять пути повышения эффективности бизнес-процессов на основе развития профессионализма и компетентностного профиля

		<p>сотрудников предприятий индустрии туризма Владеть: навыками определения оптимального сочетания всех ресурсов, находящихся в распоряжении турпредприятия.</p>
	<p>ПК-1.3 - Контролирует и оценивает качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии</p>	<p>Знать: основы функции контроля за результатами труда персонала Уметь: определять результативность труда с особенностями контрактных отношений Владеть: навыками проведения оценочных процедур результатов труда</p>
<p>ПК-5 - Способен применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах</p>	<p>ПК-5.1 - Демонстрирует навыки проведения анализа дистанционных технологий повышения квалификации персонала</p>	<p>Знать: подходы к оценке и аттестации персонала, кадровому аудиту, кадровому резерву. Аспекты отбора персонала в индустрии гостеприимства: поиск, анализ документов, интервьюирование, тестирование. Методики оценки профессионально- значимых, личных и деловых качеств Уметь: выявлять факторы улучшения кадрового потенциала с целью повышения эффективности бизнес-процессов на предприятиях индустрии Владеть: навыками развития компетенций в структуре кадровых ресурсов</p>
	<p>ПК-5.2 - Демонстрирует умение проводить анализ материально-технических ресурсов, необходимых для организации повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах за счет использования дистанционных технологий</p>	<p>Знать: основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности. Ключевые показатели деятельности (Key Performance Indicators – KPI), дополнительные показатели для персонала предприятий индустрии туризма Уметь: проводить корректную оценку управления и деятельности предприятия индустрии гостеприимства для повышения уровня конкурентоспособности за счет развития и повышения продуктивности персонала Владеть: навыками проведения мероприятий, направленных на развитие необходимых компетенций персонала</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Развитие кадровых ресурсов в туристской отрасли» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: знания, полученные в рамках направлений бакалавриата, специалитета.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Технологические процессы в туристской деятельности, Международные системы управления качеством в туризме, Технологии открытых систем в индустрии туризма.

2. Структура дисциплины

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

Структура дисциплины для очной формы обучения

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

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	10
1	Семинары	20
1	Экзамен	18
Всего:		48

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 60 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические основы кадровой политики и стратегий управления человеческими ресурсами в индустрии туризма	Сущность кадрового планирования, его цели и задачи. Взаимосвязь кадровой политики со структурными элементами бизнес-модели, бизнес-процессами, бизнес-реинжинирингом, жизненным циклом организации, стратегией развития предприятия. Другие факторы кадровой политики: размер организации, стиль руководства, технологии, организационная культура, внешняя среда. Формирование кадровой политики руководством организации: подходы, приоритеты, адаптация, инновации, нормативная документация, обратная связь с персоналом, взаимодействие с кадровой службой. Формирование службы управления персоналом (кадровой службы), специализации, направления, должности и участки работы сотрудников в контексте индустрии гостеприимства. Найм и адаптация персонала.

	<p>Ключевые сотрудники. Рекрутмент (рекрутинг), «хедхантинг», прямой поиск. Технологии рекрутинга: Screening, General recruitment, Selection, Executive search. Роль линейных руководителей в отборе персонала. Функции руководителей различных уровней. Особенности ротации кадров в индустрии туризма и гостеприимства. Делегирование полномочий. Оценка и аттестация персонала. Кадровый аудит. Кадровый резерв. Повышение квалификации и профессиональное развитие персонала. Особенности управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.</p>
2	<p>Подходы к определению оптимальных норм управляемости в индустрии туризма и гостеприимства. Использование современных информационных и коммуникационных технологий в операционной деятельности гостиниц и других средств размещения, подходы к развитию умений и навыков персонала в эпоху диджитализации. Аспекты автоматизации управления персоналом. Границы и целесообразность использования аутсорсинга персонала предприятиями индустрии гостеприимства. Даунсайзинг, аутстафинг, лизинг персонала и аутплейсмент. Аспекты отбора персонала в индустрии гостеприимства: поиск, анализ документов, интервьюирование, тестирование. Оценка профессиональнозначимых, личных и деловых качеств. Внедрение профессиональных стандартов на предприятиях сферы гостеприимства. Основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности. Ключевые показатели деятельности (Key Performance Indicators – KPI), дополнительные показатели с дифференциацией по должностям и подразделениям гостиничных предприятий. Подходы к выстраиванию системы грейдинга, должностная мотивация. Подходы к мотивации и стимулированию персонала. Кадровая составляющая при проектировании системы управления качеством услуг в компании туризма и гостеприимства. Корпоративные программы обучения и тренинги. Подходы к построению внутрифирменного обучения. Определение наиболее релевантных подходов формального, неформального и включенного обучения к развитию компетентностного профиля сотрудников предприятий индустрии гостеприимства. Развитие компетенций персонала в области конфликтологии. Командообразование. Бизнес-коучинг. Наставничество.</p> <p>Лучшие международные практики и стратегии управления персоналом на предприятиях индустрии туризма</p>

3	<p>Формирование и развитие кадрового потенциала и организационной культуры предприятий индустрии туризма</p>	<p>Кадровый потенциал: понятие, содержание, структура, направления развития. Стадии и методы формирования кадрового резерва. Цель, стадии и подходы к формированию организационной культуры предприятия. Модели организационной культуры, их сравнительная эффективность в контексте предприятий индустрии туризма. Кадровые аспекты обеспечения эффективного фирменного стиля гостиницы и ее имиджевой составляющей. Кросс-культурные особенности кадровой политики предприятий индустрии гостеприимства в международном бизнесе. Особенности формирования и эволюции организационной культуры на примерах гостиничных сетей, влияние фактора сделок по слиянию и поглощению. Аспекты ориентации на культуру и менталитет иностранных партнеров и взаимодействия национальных культур в бизнесе. Примеры благоприятной и неблагоприятной совместимости организационных культур предприятий индустрии гостеприимства. Национальные особенности бизнес-протокола и этикета. Национальная специфика дресс-кода регионов и культур мира. Культурные стили конфликта. Методика их измерения М.Хаммера. Особенности разрешения конфликтов в различных культурах. Механизмы предотвращения неблагоприятных факторов для развития кадрового потенциала предприятия: дискриминации, эйджизма, демотивации, конфликтной среды, текучести кадров, обструкции, абсентеизма, презентеизма, асимметрии и искажения информации других явлений. Проектирование карьеры на примерах предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Виды и интерпретации карьер. Продвижение персонала. Карьерограммы, инструменты управления карьерой и профессиональные ориентации на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.</p>
4	<p>Инновационные процессы в развитии персонала в индустрии туризма</p>	<p>Роль консалтинга и организационного консультирования как инструментов повышения качества профессиональной подготовки и навыков персонала туристских и гостиничных предприятий. Социально-психологические тренинги, развитие навыков межличностного общения, «эмоционального интеллекта», «софт скиллс». Внедрение инноваций в области управления персоналом. Управление талантами, «война за таланты». Тренинги ситуационного лидерства в индустрии туризма и гостеприимства. Современный подход к управлению культурными различиями. Эффективная мультикультурная</p>

		<p>команда: создание и управление. Влияние конструктивизма. Потенциал и целесообразность внедрения кросскультурных тренингов в международных компаниях и мультикультурных компаниях. Обучение мультикультурной группы. Методы и технологии поликультурного образования. Особенности кадрового обеспечения обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса. Специфика внедрения национально- и культурноориентированных программ гостеприимства: Чайна-френдли, Халяль, других программ. Теория спиральной динамики в туризме и ее практическое влияние на кадровую политику. Кадровый фактор в процессах повышения устойчивости развития туризма: укрепление социального партнерства, неформального обучения и образования, увеличения интереса к местной истории и краеведению, поддержания общественно-политической стабильности в регионах Российской Федерации, роста общественной солидарности, достижения долгосрочных, стратегических целей развития общества, снижения/смягчения гуманитарных проблем общества и социальной напряженности, социализации и социальной реабилитации социально незащищенных граждан, людей с ограниченными возможностями, людей с ментальными особенностями.</p>
--	--	---

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-2)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 3-4)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

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

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

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

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

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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

Вопросы к экзамену:

1. Сущность кадрового планирования, его цели и задачи.
2. Взаимосвязь кадровой политики со структурными элементами бизнес-модели, бизнес-процессами, бизнес-реинжинирингом, жизненным циклом организации, стратегией развития предприятия индустрии туризма.
3. Дополнительные факторы формирования кадровой политики: размер организации, стиль руководства, технологии, организационная культура, внешняя среда.
4. Формирование кадровой политики руководством организации: подходы, приоритеты, адаптация, инновации, нормативная документация, обратная связь с персоналом, взаимодействие с кадровой службой.
5. Рекрутмент (рекрутинг), «хедхантинг», прямой поиск. Технологии рекрутинга: Screening, General recruitment, Selection, Executive search. Роль линейных руководителей в отборе персонала.
6. Особенности управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии туризма.
7. Аспекты отбора персонала в индустрии туризма: поиск, анализ документов, интервьюирование, тестирование. Оценка профессионально-значимых, личных и деловых качеств.
8. Ключевые показатели деятельности (Key Performance Indicators – KPI), дополнительные показатели для персонала предприятий индустрии туризма. Виды KPI по подразделениям и должностям.
9. Цель, стадии и подходы к формированию организационной культуры предприятия. Модели организационной культуры, их сравнительная эффективность в контексте предприятий индустрии туризма.
10. Корпоративные программы обучения и тренинги. Подходы к построению внутрифирменного обучения. Определение наиболее релевантных подходов формального, неформального и включенного обучения к развитию компетентностного профиля сотрудников предприятий индустрии гостеприимства.
11. Виды и интерпретации карьеры. Продвижение персонала. Карьерограммы, инструменты управления карьерой и профессиональные ориентации на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
12. Роль консалтинга и организационного консультирования как инструментов повышения качества профессиональной подготовки и навыков персонала туристских и гостиничных предприятий.
13. Бюджетирование и организационная структура в зависимости от типа туризма предприятия.
14. Использование современных информационных и коммуникационных технологий в операционной деятельности туристских предприятий, подходы к развитию умений и навыков персонала в эпоху диджитализации.
15. Адаптация персонала на предприятиях сферы туризма.
16. Методы материального и нематериального стимулирования персонала в туристском бизнесе.

17. Тимбилдинг (командообразование) на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом кросс-культурных факторов. Коммуникационный разрыв между представителями разных культур.

18. Современный подход к управлению культурными различиями. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление. Влияние конструктивизма.

19. Компетенции в области конфликтологии персонала туристского, авиационного, ресторанного и гостиничного бизнеса.

20. Внедрение инноваций в управление персоналом. Основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности

Примеры вопросов для Контрольной работы

1.Формирование основных направлений кадровой политики на примере крупных представителей индустрии гостеприимства.

2.Основные принципы, процессы и подходы в области технологии рекрутинга: Screening, General recruitment, Selection, Executive search, др. на примере крупных представителей индустрии гостеприимства.

3.Роль топ-менеджмента при формировании основных направлений кадровой политики: приоритеты, адаптация, инновации, нормативная документация, обратная связь с персоналом, взаимодействие с кадровой службой на примере международных и национальных гостиничных сетей.

4.Взаимосвязь кадровой политики со структурными элементами бизнес-модели, бизнес-процессами, бизнес-реинжинирингом, жизненным циклом организации, стратегией развития предприятия индустрии гостеприимства на примере международных и национальных гостиничных сетей.

5.Основные особенности и специфические факторы ротации кадров на примере крупных представителей индустрии гостеприимства

6.Даунсайзинг, аутстафинг, лизинг персонала, аутсорсинг персонала, аутплейсмент на примере крупных представителей индустрии гостеприимства.

7.Ключевые показатели эффективности (Key Performance Indicators – KPI) для персонала и подразделений предприятий индустрии гостеприимства (на примере).

8.Формирование основных направлений кадровой политики и особенности управления персоналом в малом гостиничном бизнесе.

9.Инструменты адаптации организационной культуры международных гостиничных компаний при выходе на зарубежные рынки.

10. Основные подходы в области внутрифирменного обучения персонала, корпоративных тренингов, развития навыков межличностного общения, «эмоционального интеллекта», «софт скиллс» на примере международных и национальных гостиничных сетей.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

Кадровая политика организации: теория и практика : монография / под ред. М.В. Полевой, С.А. Полевого, Е.В. Камневой. — Москва : КноРус, 2020. — 161 с. — ЭБС BOOK.ru. - URL: <https://book.ru/book/932915>

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин - Москва: Юрайт, 2021 - 373 с - Высшее образование – ЭБС Юрайт. - URL: <https://urait.ru/bcode/472710>

дополнительные

Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/474704>

Инновационный маркетинг : учебник для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 474 с. — (Высшее образование). — ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/468986>

Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ С.А. Быстров. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2021. - 432 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1429042>

Литература

Основная

Деньгов В. В. Микроэкономика в 2 т. Т.1. Теория потребительского поведения. Теория фирмы. Теория рынков 4-е изд. Учебник для бакалавриата, специалитета и магистратуры - М.:Издательство Юрайт - 2019 - 410с. - Текст электронный // ЭБС ЮРАЙТ - URL: <https://urait.ru/book/mikroekonomika-v-2-t-t-1-teoriya-potrebitelskogo-povedeniya-teoriya-firmy-teoriya-rynkov-432934>

Морозов, М. А. Экономика организации туризма: учебник для вузов / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - Москва: Юрайт, 2018. - 300 с. - Текст : непосредственный. - То же. - 2021. - ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/473233>

Корнейчук, Б. В. Рынок труда : учебник для вузов / Б. В. Корнейчук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 263 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07391-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467888>

Рынок труда : учебник и практикум для вузов / Е. Б. Яковлева [и др.] ; под редакцией Е. Б. Яковлевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 253 с. — (Высшее образование). Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450622>

Дополнительная

Ашмаров, И. А. Экономика рынка труда : учебник / И. А. Ашмаров. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 396 с. — ISBN 978-5-4487-0493-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82231.html>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<https://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/> - Федеральное агентство по туризму

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Состав программного обеспечения:

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

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

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

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

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

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

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

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

проводиться в несколько этапов.

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

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

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

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

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

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

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских

Тема 1 Теоретические основы кадровой политики и стратегий управления человеческими ресурсами в индустрии туризма

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность кадрового планирования, его цели и задачи.
2. Взаимосвязь кадровой политики со структурными элементами бизнес-модели, бизнес-процессами, бизнес-реинжинирингом, жизненным циклом организации, стратегией развития предприятия.
3. Другие факторы кадровой политики: размер организации, стиль руководства, технологии, организационная культура, внешняя среда.
4. Формирование кадровой политики руководством организации: подходы, приоритеты, адаптация, инновации, нормативная документация, обратная связь с персоналом, взаимодействие с кадровой службой.
5. Формирование службы управления персоналом (кадровой службы), специализации, направления, должности и участки работы сотрудников в контексте индустрии гостеприимства.
6. Особенности управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства

Приложение к рынку туризма.

Тема 2 Лучшие международные практики и стратегии управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к определению оптимальных норм управляемости в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Аспекты автоматизации управления персоналом. Границы и целесообразность использования аутсорсинга персонала предприятиями индустрии гостеприимства.
3. Аспекты отбора персонала в индустрии гостеприимства: поиск, анализ документов, интервьюирование, тестирование.
4. Методика оценки профессионально-значимых, личных и деловых качеств.
5. Внедрение профессиональных стандартов на предприятиях сферы гостеприимства. Профстандарт «Руководитель гостиничного комплекса/сети...»
6. Ключевые показатели деятельности (Key Performance Indicators – KPI), дополнительные показатели с дифференциацией по должностям и подразделениям гостиничных предприятий.
7. Подходы к выстраиванию системы грейдинга, должностная мотивация. Подходы к мотивации и стимулированию персонала.
8. Кадровая составляющая при проектировании системы управления качеством услуг в компании туризма и гостеприимства.
9. Корпоративные программы обучения и тренинги. Подходы к построению внутрифирменного обучения. Определение наиболее релевантных подходов формального, неформального и включенного обучения к развитию компетентностного профиля сотрудников предприятий индустрии гостеприимства.
10. Развитие компетенций персонала в области конфликтологии.
11. Бизнес-коучинг. Наставничество.
12. Особенности управления персоналом в малом гостиничном бизнесе.

Тема 3 Формирование и развитие кадрового потенциала и организационной культуры предприятий индустрии гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Направления развития кадрового потенциала предприятий сферы гостеприимства. Инновационный кадровый потенциал.
2. Значение формирования кадрового резерва.
3. Модели организационной культуры, их сравнительная эффективность в контексте предприятий индустрии гостеприимства.
4. Кадровые аспекты обеспечения эффективного фирменного стиля гостиницы и ее имиджевой составляющей.
5. Особенности формирования и эволюции организационной культуры на примерах гостиничных сетей, влияние фактора сделок по слиянию и поглощению. Аспекты ориентации на культуру и менталитет иностранных партнеров и взаимодействия национальных культур в бизнесе. Примеры благоприятной и неблагоприятной совместимости организационных культур предприятий индустрии гостеприимства.
6. Национальные особенности бизнес-протокола и этикета. Национальная специфика дресс-кода регионов и культур мира.
7. Культурные стили конфликта. Методика их измерения М.Хаммера. Особенности разрешения конфликтов в различных культурах.
8. Механизмы предотвращения неблагоприятных факторов для развития кадрового потенциала предприятия: дискриминации, эйджизма, демотивации, конфликтной среды, текучести кадров, обструкции, абсентеизма, презентеизма, асимметрии и искажения информации других явлений.
9. Проектирование карьеры на примерах предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Карьерограммы, инструменты управления карьерой и профессиональные ориентации.

Тема 4 Инновационные процессы в развитии персонала в индустрии туризма

Вопросы для обсуждения:

1. Роль консалтинга и организационного консультирования как инструментов повышения качества профессиональной подготовки и навыков персонала туристских и гостиничных предприятий.
2. Социально-психологические тренинги, развитие навыков межличностного общения.
3. Эмоциональный интеллект, развитие навыков софт скилл
4. Управление талантами, «война за таланты».
5. Тренинги ситуационного лидерства в индустрии туризма и гостеприимства.
6. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление. Потенциал и целесообразность внедрения кросскультурных тренингов в международных компаниях и мультикультурных компаниях. Обучение мультикультурной группы. Методы и технологии поликультурного образования.
7. Специфика внедрения национально- и культурно-ориентированных программ гостеприимства: Чайна-френдли, Халяль, других программ.
8. Кадровый фактор в процессах повышения устойчивости развития туризма: укрепление социального партнерства и корпоративной социальной ответственности.

Материально-техническое обеспечение занятия:

- доска меловая
- компьютер и проектор.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

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

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

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

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

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

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

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При

необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

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

• списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Требования к контрольной работе

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

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

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

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

Примеры вопросов для Контрольной работы

1.Формирование основных направлений кадровой политики на примере крупных представителей индустрии гостеприимства.

2.Основные принципы, процессы и подходы в области технологии рекрутинга: Screening, General recruitment, Selection, Executive search, др. на примере крупных представителей индустрии гостеприимства.

3.Роль топ-менеджмента при формировании основных направлений кадровой политики: приоритеты, адаптация, инновации, нормативная документация, обратная связь с персоналом, взаимодействие с кадровой службой на примере международных и национальных гостиничных сетей.

4.Взаимосвязь кадровой политики со структурными элементами бизнес-модели, бизнес-процессами, бизнес-реинжинирингом, жизненным циклом организации, стратегией развития

предприятия индустрии гостеприимства на примере международных и национальных гостиничных сетей.

5. Основные особенности и специфические факторы ротации кадров на примере крупных представителей индустрии гостеприимства

6. Даунсайзинг, аутстафинг, лизинг персонала, аутсорсинг персонала, аутплейсмент на примере крупных представителей индустрии гостеприимства.

7. Ключевые показатели эффективности (Key Performance Indicators – KPI) для персонала и подразделений предприятий индустрии гостеприимства (на примере).

8. Формирование основных направлений кадровой политики и особенности управления персоналом в малом гостиничном бизнесе.

9. Инструменты адаптации организационной культуры международных гостиничных компаний при выходе на зарубежные рынки.

10. Основные подходы в области внутрифирменного обучения персонала, корпоративных тренингов, развития навыков межличностного общения, «эмоционального интеллекта», «софт скиллс» на примере международных и национальных гостиничных сетей.

9.3 Иные материалы

Тематика самостоятельных исследований:

Рекрутмент (рекрутинг), «хедхантинг», прямой поиск. Технологии рекрутинга: Screening, General recruitment, Selection, Executive search.

Роль линейных руководителей в отборе персонала. Функции руководителей различных уровней.

Особенности ротации кадров в индустрии туризма и гостеприимства. Делегирование полномочий.

Оценка и аттестация персонала. Кадровый аудит. Кадровый резерв.

Повышение квалификации и профессиональное развитие персонала

Основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности: гостевой цикл, бронирование и его типы (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование), основные и дополнительные услуги. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения.

Даунсайзинг, аутстафинг, лизинг персонала и аутплейсмент.

Подходы к мотивации и стимулированию персонала.

Подходы к построению внутрифирменного обучения

Бизнес-коучинг. Наставничество.

Особенности управления персоналом в малом гостиничном бизнесе.

Кадровая составляющая при проектировании системы управления качеством услуг в компании туризма и гостеприимства. Методы оценки качества: «тайный» гость, самоаудит, измерение удовлетворенности.

Механизмы предотвращения неблагоприятных факторов для развития кадрового потенциала предприятия: дискриминации, эйджизма, демотивации, конфликтной среды, текучести кадров, обструкции, абсентеизма, презентеизма, асимметрии и искажения информации других явлений.

Проектирование карьеры на примерах предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Виды и интерпретации карьер. Продвижение персонала.

Карьерограммы, инструменты управления карьерой и профессиональные ориентации на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства

Современный подход к управлению культурными различиями. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление. Влияние конструктивизма.

Потенциал и целесообразность внедрения кросскультурных тренингов в международных компаниях и мультикультурных компаниях. Обучение мультикультурной группы. Методы и технологии поликультурного образования.

Теория спиральной динамики в гостеприимстве и ее практическое влияние на кадровую политику

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Цель дисциплины - знакомство студентов с основными методами, принципами и функциями управления персоналом, используемых на отечественных и зарубежных туристских фирмах, а также в обучении студентов формам и методам отбора и найма персонала, планированию карьеры и формированию резерва руководящих кадров туристских фирм.

Задачи дисциплины:

1) развитие способности анализировать результаты исследований в контексте целей и задач туристской организации;

2) развитие способности использовать нормативные правовые акты в профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты;

3) овладение знаниями основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики туристской организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала туристской организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике;

4) овладение знаниями основ кадрового планирования и контроллинга, основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: кадровое обеспечение бизнес-процессов организаций индустрии туризма;

Уметь: строить матрицу распределения полномочий и ответственности персонала с целью оптимизации бизнес-процессов туристских компаний

Владеть: навыками выстраивания стратегических форм сотрудничества с организациями в будущей профессиональной деятельности.

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

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