

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.06.2026 14:20:17
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e603f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

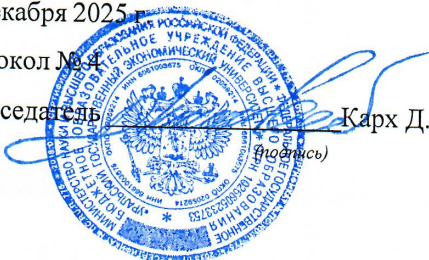
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

27.11.2025 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.
(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Управление персоналом в туризме
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм
Форма обучения	заочная
Год набора	2026
Разработана: Доцент, к.п.н. Охрименко Е.И.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	12
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление персоналом в туризме» является формирование целостной системы знаний о моделях, подходах и методах управления персоналом на предприятиях туристской индустрии на различных этапах их жизненного цикла.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Экзамен, Контрольная работа	216	20	8	12	187	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.
	ИД-2.УК-3 Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.
	ИД-3.УК-3 Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.

Семестр 5		207					
Тема 1.	Человеческий фактор в туризме (УК-3)	39	1		2	36	
Тема 2.	Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в туризме (УК-3)	24	1		1	22	
Тема 3.	Система управления персоналом в туризме (ОПК-2)	64	1		2	61	
Тема 4.	Особенности формирования персонала в туризме (ОПК-2)	33	1		2	30	
Тема 5.	Обучение и развитие персонала в туризме (ОПК-2)	38	1		2	35	
Тема 6.	Мотивация и оценка персонала в туризме (ОПК-7)	6	2		2	2	
Тема 7.	Повышение лояльности персонала в туризме (ОПК-7)	3	1		1	1	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
темы 1-6	тест (Приложение 4)	вопросы с вариантами ответов на закрепление материала	5 баллов
темы 2-5	задачи (Приложение 4)	тематические задачи для закрепления материала	5 баллов
темы 1-5	темы рефератов (Приложение 4)	выбор темы реферата с целью обоснованного раскрытия и закрепления материала	5 баллов
темы 1-6	Контрольная работа (Приложение 6)	выбор темы для написания тематического эссе с целью осмысленного использования теоретических понятий учебной дисциплины, терминов, обобщений и убедительной аргументации заявленной по проблеме позиции.	5 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
5 семестр (Эк)	экзаменационные билеты	2 вопроса теоретических и 1 практическое задание	5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Человеческий фактор в туризме (УК-3)

Цели и задачи изучения курса «Управление персоналом в туризме», его место в системе специальных дисциплин и связь с другими дисциплинами. Предмет, структура и содержание дисциплины. Персонал и его роль в процессе оказания услуг. Цели, функции, методы управления персоналом. История возникновения и развития корпоративной культуры. Человеческий фактор в туризме: сущность, значение и характерные особенности.

ОПК-2

Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в туризме (УК-3)

Целесообразность формирования корпоративной культуры организации. Виды, структура и механизмы формирования корпоративной культуры. Тенденции развития современной корпоративной культуры. Особенности формирования корпоративной культуры в туристских фирмах. Миссия туристской компании.

Социальное взаимодействие и реализация своей роли в команде.

ОПК-2

Тема 3. Система управления персоналом в туризме (ОПК-2)

Сущность и содержание кадровой политики. Кадровый менеджмент как система поддержки организационных стратегий. Кадровая стратегия, ее содержание, основные элементы и составляющие. Формирование кадровой политики. Типы кадровой политики. Условия разработки кадровой политики. Кадровая политика и корпоративная культура предприятия. Кадровая стратегия и кадровые мероприятия. Концепция «человеческого капитала». Концепция «человеческих ресурсов». Измерение индивидуальных способностей работника». Стохастическая позиционная модель.

Сущность основных функций управления туристской деятельностью

Аксиомы управления персоналом. Эволюция концепций персонал - менеджмента.

Характеристика персонала туристского предприятия, требования, предъявляемые к нему. Закономерности и принципы управления персоналом в туризме.

Экономический подход. Органический подход. Гуманистический подход. Организационные культуры как объект управленческой деятельности. Сравнительная оценка этих подходов

УК-3

Тема 4. Особенности формирования персонала в туризме (ОПК-2)

Формирование персонала: сущность и характерные особенности. Процесс планирования персонала.

Планирование количественной потребности в персонале. Планирование качественной потребности в персонале. Бюджетирование в кадровом менеджменте. Роль кадровой службы туристского предприятия и линейных руководителей в планировании персонала.

Понятие кадрового менеджмента. Основные и ключевые роли менеджера по персоналу в организации. Деятельность кадрового менеджера по адаптации персонала в организации. Этика профессиональной деятельности менеджера по персоналу.

УК-3

Тема 5. Обучение и развитие персонала в туризме (ОПК-2)

Место профессионального обучения в управлении персоналом. Содержание процесса профессионального обучения. Принципы и методы профессионального обучения. Оценка эффективности профессионального обучения. Особенности развития персонала.

ОПК-2

Тема 6. Мотивация и оценка персонала в туризме (ОПК-7)

Цели и задачи системы оценки персонала. Общие требования к системе оценки персонала. Критерии оценки и стандарты работы. Методы оценки работы персонала. Построение системы аттестации. Аттестационное собеседование. Поведенческие и этические аспекты при оценке персонала и проведении аттестации. Этапы аттестации персонала. Принципы, используемые в аттестации персонала.

Мотивация персонала

Понятие, этапы и виды карьеры. Цели работника и управление деловой карьерой.

Система служебно-профессионального продвижения. Работа с кадровым резервом. Высвобождение персонала. Теоретические аспекты обучения и повышения квалификации кадров. Развитие деловой карьеры. Повышение квалификации персонала как условие развития туристских организаций. Подготовка и переподготовка персонала. Обучение вторым специальностям и повышение квалификации. Планирование и управление процессами профессионального обучения персонала.

ОПК-2, УК-3

Тема 7. Повышение лояльности персонала в туризме (ОПК-7)

Лояльность персонала. Особенности и характеристика лояльности персонала. Принципы и методы лояльности персонала. Значение лояльности персонала. Этапы повышения лояльности персонала: сущность и характерные особенности.

Безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в туризме (УК-3)

Кадровая стратегия и кадровая политика туристского предприятия

Форма проведения семинара – вопросно-ответная (предполагает совместное обсуждение в студенческой группе сформулированных в плане семинара проблем).

Формирование кадровой политики. Кадровая стратегия и кадровые мероприятия.

Особенности управления персоналом в туристско-экскурсионной сфере. Профессионализм персонала туристской фирмы. Влияние качества работы персонала на формирование имиджа фирмы.

Для более углубленного понимания поставленных проблем студентам необходимо ответить на ряд вопросов:

1. Что входит в понятие кадровой политики?
2. Как формируется кадровая стратегия?
3. Как влияет на кадровую политику имидж турфирмы?
4. Зависит ли от профессионализма персонала реализация кадровой стратегии?

Тема 3. Система управления персоналом в туризме (ОПК-2)

Планирование персонала. Разработка должностных инструкций

Форма проведения занятия - практикум

Разработка профессиограммы. Провести анализ выполнения должностных обязанностей персонала туристской фирмы и разработать должностную инструкцию на новое рабочее место в туристской организации, например, менеджера по продажам.

Для более углубленного понимания поставленных проблем студентам необходимо ответить на ряд вопросов:

1. Для какой цели необходимо строить профессиограммы?
2. Какие основные разделы содержит должностная инструкция?
3. Что такое штатное расписание?
4. Какие факторы важно учитывать при планировании персонала?

Тема 4. Особенности формирования персонала в туризме (ОПК-2)

Обеспечение туристского предприятия персоналом. Анализ кадровой ситуации на туристском рынке России

Форма проведения занятия – составление схем и графиков

Привлечение кандидатов на работу в организацию. Оценка источников привлечения кандидатов. Объявление о вакансиях. Анкета. Тесты для проверки профессиональных знаний.

Вопросы к претенденту на должность.

Вопросы для закрепления теоретических знаний:

1. Объясните понятие «качественная оценка потребности в персонале»
2. Охарактеризуйте понятие «дополнительная потребность в персонале».
3. Объясните, с какой целью проводится анализ кадровой ситуации в регионе?
4. С какой целью проводится анализ деятельности?
5. Какие стадии анализа деятельности можно выделить?
6. Какие факторы внешней среды влияют на процесс набора кандидатов?
7. Охарактеризуйте источники внутреннего и внешнего найма.
8. Как оценить качество набора?
9. Какие методы используются при оценке кандидатов?
10. Назовите известные вам парадигмы конкурсного набора
11. Охарактеризуйте этапы адаптации сотрудника в организации.

Тема 5. Обучение и развитие персонала в туризме (ОПК-2)

Адаптация новых работников на предприятии. Цели и факторы повышения производительности труда

Форма проведения занятия – интерактивная работа

Разработка памятки новому сотруднику. Произвести оценку качества и количества рабочей силы.

Оценить кадровый резерв.

Контрольные вопросы:

1. Объясните понятие «работоспособность персонала».
2. На каких стадиях развития организации обостряется задача повышения производительности труда?
3. Какие методы нормирования труда вы знаете?
4. Назовите известные вам методы оценки труда.
5. Какие элементы аттестации должны использоваться при ее проведении?
6. Как вы понимаете карьеру?
7. Назовите этапы карьеры.
8. Какие этапы профессионального развития проходит специалист?
9. Какие компоненты должна включать материальная часть стимулирования труда?

<p>Тема 6. Мотивация и оценка персонала в туризме (ОПК-7) Поведенческие и этические аспекты при оценке персонала и проведении аттестации. Этапы аттестации персонала. Принципы, используемые в аттестации персонала. Мотивация персонала</p>
<p>Тема 7. Повышение лояльности персонала в туризме (ОПК-7) Эссе на тематику лояльность коллектива</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в туризме (УК-3) Провести оценку личностных и профессиональных параметров для определения эффективной деятельности руководителя кадровой службы.</p>
<p>Тема 3. Система управления персоналом в туризме (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложите несколько вариантов кадровой политики туристской фирмы. 2. Назовите отличия кадровой политики зарубежных и отечественных туристских организаций
<p>Тема 4. Особенности формирования персонала в туризме (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представить историю развития нескольких туристских фирм и провести сравнительный анализ их кадрового обеспечения. 2. выбрать аналитические методы наиболее подходят для исследования кадров конкурентов
<p>Тема 5. Обучение и развитие персонала в туризме (ОПК-2) Представьте 2-3 организационные структуры и должностные обязанности менеджера по персоналу.</p>
<p>Тема 6. Мотивация и оценка персонала в туризме (ОПК-7) Система служебно-профессионального продвижения. Работа с кадровым резервом. Высвобождение персонала. Теоретические аспекты обучения и повышения квалификации кадров. Развитие деловой карьеры. Повышение квалификации персонала как условие развития туристских организаций</p>
<p>Тема 7. Повышение лояльности персонала в туризме (ОПК-7) Подготовка тестов и рефератов на тему Повышение лояльности коллектива. Обоснованные ответы.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Учебным планом не предусмотрена

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- контрольные работы

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Большаник П.В., Джураев А.Т., Махмудова Н.У., Холов Ё.Д. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 207 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2132108>

3. Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 205 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/538377>

Дополнительная литература:

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Вопросы к экзамену:

1. Персонал организации и его способность организовать процесс обслуживания туристов
2. Цели, функции, методы управления персоналом
3. Специфика персонала как ресурса организации для обслуживания потребителей и (или) туристов.
4. Стратегия управления персоналом и ее составляющие с учетом социальной политики государства.
5. Планирование персонала для организации процесса обслуживания туристов.
6. Планирование количественной потребности в персонале для организации работы исполнителей
7. Планирование качественной потребности в персонале для организации работы исполнителей
8. Набор персонала: понятие. Внешние и внутренние источники набора
9. Средства набора персонала с учетом социальной политики государства
10. Заочный отбор персонала: понятие, назначение, используемая информация с учетом социальной политики государства
11. Собеседование при отборе персонала: назначение, методы
12. Тестирование как способ отбора персонала при организации процесса обслуживания потребителей
13. Прямые решения в организации туристской деятельности об испытании как способа отбора персонала
14. Резюме: назначение, виды, порядок составления
15. Адаптация работников в коллективе как способность организации работы исполнителей
16. Этапы адаптации сотрудника в организации с учетом социальной политики государства
17. Профессиональное обучение персонала с учетом социальной политики государства
18. Методы профессионального обучения: обучение на рабочем месте, обучение с отрывом от работы, самостоятельное обучение с учетом социальной политики государства
19. Специфика обучения взрослых людей с учетом социальной политики государства
20. Деловая карьера и способность организовать процесс обслуживания туристов
21. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала при организации работы исполнителей
22. Высвобождение персонала с учетом социальной политики государства
23. Оценка персонала; понятие, назначение, процедура при организации процесса обслуживания туристов
24. Традиционные методы оценки персонала при организации процесса обслуживания туристов
25. Нетрадиционные методы оценки персонала при организации процесса обслуживания туристов
26. Аттестация как метод оценки персонала с учетом социальной политики государства
27. Содержательные теории мотивации и их применение в практике управления персоналом при организации процесса обслуживания туристов
28. Процессуальные теории мотивации и их применение в практике управления персоналом при организации процесса обслуживания туристов
29. Мотивационная роль дополнительных льгот при организации процесса обслуживания туристов

30. Мотивационная роль заработной платы при организации процесса обслуживания туристов
31. Нематериальная мотивация: сущность при организации работы исполнителей
32. Современные проблемы управления персоналом в туризме с учетом социальной политики государства
33. Функции службы управления персоналом при принятии решений в организации туристской деятельности
34. Требования, предъявляемые к менеджерам по персоналу при организации процесса обслуживания туристов
35. Кадровая политика и корпоративная культура с учетом социальной политики государства

**7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной
подготовки к зачету/экзамену**

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1.	Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом: а) высокая капиталоемкость; б) одновременность процессов производства и потребления; в) ограниченная возможность хранения; г) неограниченная возможность хранения.	УК-3
2.	Какая процедура является важнейшим этапом при подборе кадров: а) анкетирование; б) собеседование; в) медицинское освидетельствование; г) тестирование.	УК-3
3.	К какой гостиничной службе относится более 50% всего штата сотрудников: а) административная служба; б) служба управления номерным фондом; в) коммерческая служба; г) инженерная служба	ОПК-2
4.	При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив: а) линейно-функциональная (штабная) структура управления; б) горизонтальная структура управления; в) функциональная организационная структура управления; г) вертикальная структура управления.	ОПК-7
5.	Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является: а) начальник кадровой службы; б) менеджер среднего звена; в) стюард; г) генеральный директор	ОПК-2
6.	Основные функции кадровой службы современного предприятия: а) найм и увольнение рабочей силы, ведение делопроизводства; б) планирование, организация, координирование, стимулирование, контроль, выработка кадровой политики, текущая работа с кадрами; в) расчет численности, организация, нормирование и оплата труда, планирование затрат на рабочую силу, организация соц. обеспечения.	УК-3
7.	Профессиональная адаптация - это (выберите правильные варианты): а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим нагрузкам и т. п.; б) полное и успешное овладение новой профессией, т. е. привыкание,	ОПК-2

	<p>приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;</p> <p>в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписанным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.</p>	
8.	<p>Превентивная кадровая политика характеризуется:</p> <p>а) руководство организации не имеет выраженной программы действий в отношении персонала; отсутствует прогноз кадровых потребностей, средств оценки труда и персонала, диагностики кадровой ситуации;</p> <p>б) руководство предприятия осуществляет контроль над симптомами негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса; кадровая служба предприятия располагает средствами диагностики существующей ситуации, однако отсутствует система среднесрочного прогнозирования;</p> <p>в) руководство фирмы имеет обоснованные прогнозы развития ситуации, однако не имеет средств для влияния на нее; кадровая служба располагает средствами диагностики персонала, средствами прогнозирования кадровой ситуации, однако не разрабатываются целевые программы;</p> <p>г) руководство имеет не только прогноза, но и средства воздействия на ситуацию.</p>	ОПК-7
9.	<p>Выберите из предложенных основные характеристики открытой кадровой политики:</p> <p>а) организация прозрачна для потенциальных сотрудников на любом уровне;</p> <p>б) применяется набор персонала на ведущие должности с рынка труда при наличии у кандидата необходимой квалификации;</p> <p>в) организация ориентируется на внутренний найм из числа своих сотрудников или их рекомендации для новых сотрудников;</p> <p>г) организация тщательно сохраняет такую корпоративную атмосферу, которая позволяет в отсутствие детальной регламентации процедур работы с персоналом управлять им через систему правил и норм;</p> <p>д) постоянное инновационное воздействие со стороны новых сотрудников.</p>	ОПК-2
10.	<p>Расположите названия методик в соответствии с их характеристикой:</p> <p>1) SMILE;</p> <p>2) "3 -D";</p> <p>3) GROW;</p> <p>а) техника быстрого анализа проблемы, проводимого в трех направлениях, определения вариантов решения и выбора самого подходящего в данной ситуации;</p> <p>б) система самостоятельно управляемого интегрального обучения (поощрение самостоятельного выполнения работы и оценки ее выполнения);</p> <p>в) использование вопросов для конкретизации "цели", которую работник стремится достичь, возможности предполагаемых действий, определения всех практических "вариантов действий", побуждения к их реализации.</p>	ОПК-7
11.	<p>Цель планирования карьеры (выбрать правильные варианты):</p> <p>а) обеспечение наиболее рационального использования трудового потенциала работника;</p>	ОПК-7

	<p>б) создание условий для самореализации работника как личности;</p> <p>в) анализ стихийного перемещения работников и ведение учета перемещений;</p> <p>г) развитие трудовой мобильности, взаимозаменяемости работников.</p>	
12.	<p>Бестарифная система оплаты труда:</p> <p>а) заработок определяется как количество баллов, набранных работником и умноженных на расценку за один балл;</p> <p>б) заработок работника определяется на основе заключения трудового контракта</p>	ОПК-2
13.	<p>К процессуальным теориям мотивации относятся:</p> <p>а) теория иерархии потребностей Маслоу;</p> <p>б) теория двух факторов Герцберга;</p> <p>в) теория ожидания Портера и Лоулера;</p> <p>г) теория постановки целей;</p> <p>д) теория ERG Альдерфера;</p> <p>е) теория справедливости;</p> <p>ж) теория приобретенных потребностей МакКлелланда.</p>	УК-3
14.	<p>Малая группа, обладающая высоким уровнем сплоченности, имеющая общую цель, которую разделяет каждый из ее членов, групповые нормы и традиции – это...</p> <p>а) временная группа;</p> <p>б) долговременная группа;</p> <p>в) команда;</p> <p>г) неформальная группа.</p>	ОПК-7
15.	<p>Цели кадрового планирования (выберите правильные варианты):</p> <p>а) обеспечение производственного процесса организации персоналом с учетом необходимой численности и качества;</p> <p>б) эффективная организация работы с персоналом как в краткосрочном (комплектование персонала), так и в долгосрочном (развитие персонала) аспектах;</p> <p>в) организация работы службы управления персоналом.</p>	УК-3

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1.	Какие этапы включены в комплексный научный подход к работе с персоналом на современном этапе?	УК-3
2.	К видам контроля, со стороны управления кадрами, относят поведенческо - ориентированный контроль и контроль процесса. Они особенно важны для предприятия гостиничной сферы, поскольку уровень сервиса в отеле во многом зависит от социально-психологических параметров обслуживающего персонала. В чем заключается сущность и специфика поведенческо –ориентированного контроля персонала?	УК-3
3.	Большую роль в выявлении способов управления человеческими ресурсами и развитием трудового потенциала играют кадровые службы. Задача кадровых служб состоит в том, чтобы они постепенно превращались в центры по разработке и реализации стратегии организаций по труду. Какую именно работу кадровых служб можно рассмотреть в данном направлении?	ОПК-2
4.	Раскройте сущность основного содержания работы кадровых служб.	ОПК-7
5.	Какие основные направления должны быть включены в разработку стратегии управления человеческими ресурсами?	ОПК-2
6.	Назовите три уровня корпоративной культуры (по Э. Шайну).	УК-3
7.	Перечислите основные задачи подразделения развития персонала, входящего в СУП.	ОПК-2
8.	Назовите виды кадрового планирования.	ОПК-7
9.	Назовите основные этапы процесса кадрового планирования.	ОПК-2
10.	Опишите основные принципы конкурсного приема на работу.	ОПК-7
11.	Назовите основные цели деятельности предприятия в области обучения.	ОПК-7
12.	Перечислите и кратко охарактеризуйте основные формы мотивации персонала.	ОПК-2
13.	Назовите основные формы работы по подготовке кадрового резерва.	УК-3
14.	Перечислите основные статьи (направления) затрат предприятия на рабочую силу, связанные с набором персонала.	ОПК-7
15.	Назовите основные параметры аудита: а) кадрового состава; б) кадрового потенциала.	УК-3

Примерные практические задания к экзамену

Задание 1

1. Привести примеры компетенций, необходимых для замещения вакантной должности в сфере гостеприимства и общественного питания.
2. Привести примеры компетенций, недопустимых для замещения вакантной должности в сфере гостеприимства и общественного питания.
3. Привести примеры компетенций, которые могут быть сформированы в процессе работы в контактной зоне.
4. Привести примеры вопросов для собеседования с претендентом на вакантную должность в сфере гостеприимства и общественного питания.
5. Привести примеры испытаний претендента на вакантную должность в сфере гостеприимства и общественного питания.
6. Привести примеры тестов для проверки знаний претендента на вакантную должность в сфере гостеприимства и общественного питания.
7. Привести примеры компетенций, которые могут быть сформированы в процессе работы в контактной зоне.
8. Привести примеры компетенций, которыми должен обладать наставник в сфере гостеприимства и общественного питания.
9. Привести примеры дополнительных льгот в сфере гостеприимства и общественного питания, указать их выгоды для работника и для организации.
10. Изобразить графически структуру заработной платы работника сферы гостеприимства и общественного питания, оценить ее мотивационную роль.

Задание 2.

Обучение персонала контактной зоны

На примере конкретной должности работника контактной зоны разработать проект профессионального обучения. Этапы проекта:

- цели обучения;
- контингент обучаемых;
- преподаватели;

- методики и технологии обучения;
- учебные материалы;
- учебная база;
- график занятий;
- форма отчетности обучаемых;
- оценка результатов проекта.

Задание 3.

Построение системы управления персоналом

Описание задания

Согласно теоретическим аспектам распределите перечисленные функции по подсистемам системы управления персоналом (СУП), сформировав модель СУП.

На основании полученной модели сделайте **заключение о совершенстве системы управления персоналом данного предприятия.**

Перечень функций службы управления персоналом:

- управление отдельными функциональными и производственными подразделениями;
- анализ кадрового потенциала;
- поддержание взаимосвязи с внешними источниками;
- организация собеседования, оценки, отбора и приема персонала;
- взаимодействие с профсоюзами;
- соблюдение требований технической безопасности и охраны труда;
- учет приема, перемещений, поощрений и увольнения персонала;
- организация рационализаторской и изобретательской деятельности, нормирование и тарификация трудового процесса;
- организация социального страхования;
- нормирование и тарификация трудового процесса
- обеспечение потребности в персонале;
- использование персонала;
- разработка системы целей управления персоналом;

- определение содержания труда на рабочем месте;
- выбор путей покрытия потребности в персонале;
- профориентация и трудовая адаптация персонала;
- определение функций и оргструктуры службы управления персоналом;
- формирование системы управления персоналом;
- планирование качественной и количественной потребности в персо-
- отбор персонала;
- производственная социализация персонала;
- стимулирование персонала;
- управление карьерой персонала;
- высвобождение персонала;
- деловая оценка персонала;
- развитие персонала;
- организация обучения персонала.

**Приложение 6
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании кафедры
туристического бизнеса и
гостеприимства

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**по дисциплине
Управление персоналом в туризме**

Темы творческого эссе:

Тематическое эссе

1. Проблемы управления персоналом в сервисе
2. Эволюция концепций персонал - менеджмента
3. Значение корпоративной культуры
4. Методы управления по целям
5. Процесс планирования персонала.
6. Планирование количественной потребности в персонале.
7. Планирование качественной потребности в персонале.
8. Бюджетирование в кадровом менеджменте.
9. Роль кадровой службы туристского предприятия и линейных руководителей в планировании персонала.
10. Понятие кадрового менеджмента.
11. Основные и ключевые роли менеджера по персоналу в организации.
12. Деятельность кадрового менеджера по адаптации персонала в организации.
13. Этика профессиональной деятельности менеджера по персоналу.
14. Место профессионального обучения в управления персоналом.
15. Содержание процесса профессионального обучения.
16. Принципы и методы профессионального обучения.
17. Оценка эффективности профессионального обучения.
18. Сущность принятия управленческих решений.
19. Процесс принятия управленческих решений.
20. Основные понятия процесса принятия управленческих решений.
21. Социальная управление и кадровая политика.
22. Влияние кадровых решений на эффективность управления компанией.
23. Понятие мотивации.
24. Основные потребности человека.
25. Основные принципы, лежащие в основе трудовой мотивации.
26. Удовлетворенность трудом и рабочие показатели.
27. Компенсационный пакет: содержание, структура, создание.
28. Методы нематериального стимулирования.
29. Организационная приверженность и ее формирование.
30. Оценка эффективности мотивации персонала.
31. Мотивационный процесс.
32. Теории мотивации.
33. Содержательные теории мотивации.
34. Процессуальные теории мотивации.
35. Современные подходы к мотивации персонала в туристских организациях.

Требования к написанию эссе

Эссе - прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции на частную тему, трактуемую субъективно и обычно неполно. (Словарь Ожегова)

Создание эссе – чрезвычайно интересное и полезное занятие. Жанр эссе предполагает свободу творчества: позволяет автору в свободной форме излагать мысли, выражать свою точку зрения, субъективно оценивать, оригинально освещать материал; это размышление по поводу когда-то нами услышанного, прочитанного или пережитого, часто это разговор вслух, выражение эмоций и образность. Уникальность этого жанра в том, что оно может быть написано на любую тему и в любом стиле. На первом плане эссе

– личность автора, его мысли, чувства, отношение к миру. Это главная установка сочинения. Однако надо помнить, что, несмотря на свободу творчества, писать в жанре эссе совсем нелегко, так как надо найти оригинальную идею (даже на традиционном материале), нестандартный взгляд на какую-либо проблему. Для грамотного, интересного эссе необходимо соблюдение некоторых правил и рекомендаций.

Особенности эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса;
- личностный характер восприятия проблемы и её осмысления;
- небольшой объём;
- свободная композиция;
- непринуждённость повествования;
- внутреннее смысловое единство;
- афористичность, эмоциональность речи.

Разновидности эссе: С точки зрения содержания, эссе бывают философскими, литературно-критическими, историческими, художественными, художественно-публицистическими, духовно-религиозными и др. По литературной форме эссе предстают в виде рецензии, лирической миниатюры, заметки, странички из дневника, письма, слова и др. Различают также эссе описательные, повествовательные, рефлексивные, критические, аналитические и др. Наконец, предложена классификация эссе на две большие группы: личностное, субъективное эссе, где основным элементом является раскрытие той или иной стороны авторской личности, и эссе объективное, где личностное начало подчинено предмету описания или какой-то идее.

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Объём эссе не должен превышать 1–2 страниц.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Структура эссе:

1. Введение — определение основного вопроса эссе, актуальность. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своей творческой работы. При написании актуальности могут помочь ответы на следующие вопросы:

- «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?»
- «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?»
- «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?»

2. Основная часть — ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на

поставленный вопрос.

3. Заключение - суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

Отметим наиболее приемлемую технику доказательства приведенных в эссе высказываний. Доказательство — это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

Структура любого доказательства включает по меньшей мере три составляющие: тезис, аргументы, вывод или оценочные суждения.

- Тезис — это сужение, которое надо доказать.
- Аргументы — это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса.
- Вывод — это мнение, основанное на анализе фактов.
- Оценочные суждения — это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах.

Клише, которые можно использовать при написании эссе:

1. Введение.

Никогда не думал, что меня заденет за живое идея о том, что...

Выбор данной темы продиктован следующими соображениями...

Поразительный простор для мысли открывает это короткое высказывание...

Для меня эта фраза является ключом к пониманию...

2. Основная часть.

Во-первых, ... Во-вторых, ... В-третьих, ...

Рассмотрим несколько подходов... Например, ...

Проиллюстрируем это положение следующим примером...

С одной стороны, ... С другой стороны, ...

3. Заключение.

Подведем общий итог рассуждениям.

К какому же выводу мы пришли...

Таким образом, ...

Итак, ..

Приветствуется использование:

- Эпиграфа, который должен согласовываться с темой эссе (проблемой, заключенной в афоризме); дополнять, углублять лейтмотив (основную мысль), логику рассуждения вашего эссе. Пословиц, поговорок, афоризмов других авторов, также подкрепляющих вашу точку зрения, мнение, логику рассуждения.
- Мнений других мыслителей, ученых, общественных и политических деятелей.
- Риторические вопросы.
- Непринужденность изложения.

Памятка при написании эссе:

Прежде чем приступить к написанию эссе:

- изучите теоретический материал;
- уясните особенности заявленной темы эссе;
- продумайте, в чем может заключаться актуальность заявленной темы;
- выделите ключевой тезис и определите свою позицию по отношению к нему;
- определите, какие теоретические понятия, научные теории, термины помогут вам

- раскрыть суть тезиса и собственной позиции;
- составьте тезисный план, сформулируйте возникшие у вас мысли и идеи.
- При написании эссе:
- напишите эссе в черновом варианте, придерживаясь оптимальной структуры;
- проанализируйте содержание написанного;
- проверьте стиль и грамотность, композиционное построение эссе, логичность и последовательность изложенного;
- внесите необходимые изменения и напишите окончательный вариант.

Алгоритм написания эссе:

1. Внимательно прочтите все темы (высказывания), предлагаемые для написания эссе.

2. Выберите ту, которая будет отвечать нескольким требованиям:

- она интересна вам;
- вы понимаете смысл этого высказывания;
- по данной теме вам есть что сказать (вы знаете термины, можете привести примеры, имеете личный опыт и т.д.).

3. Определите смысл высказывания (проблему).

4. Набросайте аргументы «за» и/или «против» данного высказывания:

- для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта, литературных произведений;
- распределите подобранные аргументы в последовательности;
- придумайте вступление к рассуждению;
- изложите свою точку зрения в той последовательности, которую вы наметили.

5. Сформулируйте общий вывод работы.

Требования к оформлению:

Титульный лист.

Текст эссе.

Формат листов-А4. Шрифт- Times New Roman, размер-14, расстояние между строк-интерлиньяж полуторный, абзацный отступ- 1,25см., поля-30мм(слева), 20мм (снизу),20мм (сверху), 20мм (справа). Страницы нумеруются снизу по центру. Титульный лист считается, но не нумеруется.

Критерии оценивания эссе:

Раскрытие смысла высказывания – 1 балл

Представление и пояснение собственной позиции обучающего – 1 балл

Характер и уровень приводимых суждений и аргументов – 3 балла

Максимальный балл 5