

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Корпоративная культура и управление персоналом
в индустрии туризма и гостеприимства**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.04.02_2025_805М-3Ф.plx
43.04.02 Туризм
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: зачеты 1
в том числе:		
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	59,8	
часов на контроль	3,85	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
Консультации (для студента)	0,2	0,2	0,2	0,2
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8,35	8,35	8,35	8,35
Сам. работа	59,8	59,8	59,8	59,8
Часы на контроль	3,85	3,85	3,85	3,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., декан ЭЮФ, Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Рабочая программа дисциплины

Корпоративная культура и управление персоналом в индустрии туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

составлена на основании учебного плана:

43.04.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели: Формирование теоретических знаний и практических навыков в области управления персоналом, позволяющих расширить представления и понимание ключевых аспектов управления людьми
1.2	Задачи: - усвоение студентами теоретических и методологических основ управления персоналом туристской организации; - сформировать навыки системного применения методов управления персоналом как неотъемлемой части менеджмента туристского предприятия; - приобретение студентами практических навыков принятия кадровых решений на основе полученных знаний и с учетом конкретных условий туристской организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технология туроператорской и турагентской деятельности
2.1.2	Коммуникативные технологии общения
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
ИД-1.УК-3: Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели.	
знать: - стратегию реализации поставленной цели; уметь: - определять свою роль в команде; владеть навыками: - эффективного использования стратегии сотрудничества.	
ИД-2.УК-3: Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий.	
Знать: социально-психологические аспекты управления; Уметь: учитывать в своей деятельности поведение групп людей; Владеть: навыками выделения особенностей поведения групп людей, с которыми взаимодействует.	
ИД-3.УК-3: Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон	
знать: - основные аспекты управления персоналом в туристских организациях; уметь: - организовать и координировать работу участников проекта; владеть: - навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов.	
ИД-4.УК-3: Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.	
уметь: - планировать свою деятельность и предвидеть результаты (последствия) личных действий; владеть: - навыками планирования действий персонала.	
ИД-5.УК-3: Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды. Организует обсуждение разных идей и мнений.	
знать: - правила делегирования полномочий; уметь: - распределять поручения и организовать обсуждение разных идей и мнений; владеть навыками: - эффективного взаимодействия с другими членами команды.	
ПК-3: Владеет приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства	

ИД-1.ПК-3: Осуществляет выбор эффективных методов работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства							
знать: - систему управления персоналом предприятия туристской индустрии и ее составляющие; уметь: - анализировать и выбирать эффективные методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности его труда; владеть навыками: - эффективного управления персоналом предприятия туристской индустрии.							
ИД-2.ПК-3: Применяет приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства							
знать: - методы и технологии управления персоналом предприятия туристской индустрии; уметь: - осуществлять методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности его труда; владеть навыками: - применения методов и технологии управления персоналом предприятия туристской индустрии							
ПК-5: Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий индустрии туризма и гостеприимства							
ИД-1.ПК-5: Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства							
знать: - тенденции развития области управления персоналом и ключевые проблемы, с которыми сталкиваются предприятия сферы туризма; уметь: - учитывать при оценке управленческих решений в области управления персоналом стратегические направления деятельности предприятия сферы туризма; владеть навыками: - оценки эффективности решений в области управления персоналом.							
ИД-2.ПК-5: Умеет формировать план реализации стратегии предприятия индустрии туризма и гостеприимства с использованием программно-целевого подхода							
знать: - основы кадрового планирования деятельности туристского предприятия. уметь: - формировать план реализации стратегии управления персоналом туристского предприятия. владеть: - навыками разработки и реализации кадровой стратегии.							

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Корпоративная культура туристской организации						
1.1	Тема 1. Корпоративная культура туристской организации Образовательные технологии: анализ практических ситуаций План занятия: 1) Анализ практических ситуаций /Пр/	1	2	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Анализ практических ситуаций, тест, вопросы для подготовки к зачету

1.2	Тема 1. Корпоративная культура туристской организации Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию: изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы: Корпоративная культура туристской организации: понятие и значение для функционирования в современных условиях. Функции корпоративной культуры туристской организации. Элементы корпоративной культуры туристской организации. Виды корпоративной культуры туристской организации. 2. Самостоятельный анализ практических ситуаций Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа /Ср/	1	6	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Анализ практических ситуаций, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 2. Тема 2. Персонал предприятия как объект управления						
2.1	Тема 2. Персонал предприятия как объект управления Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Персонал предприятия как объект управления Управление персоналом: содержание, цели и задачи. Концепции управления персоналом как отражение различных подходов к работе с кадрами. Управление персоналом как составная часть философии туристского предприятия и его корпоративной культуры. Управление персоналом как система. Категории персонала на туристском предприятии. Субъекты управления персоналом: служба управления персоналом; структурные звенья; взаимодействие с линейными руководителями. Направления развития системы управления персоналом на туристском предприятии. Составление опорного конспекта Формы отчетности: конспект /Ср/	1	2	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Конспект, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 3. Тема 3. Кадровая политика туристского предприятия						

3.1	Тема 3. Кадровая политика туристского предприятия Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Кадровая политика туристского предприятия. Понятие, содержание кадровой политики на предприятии. Особенности кадровой политики в условиях туристского предприятия. Виды кадровой политики и их характеристика. Взаимосвязь кадровой политики с корпоративной культурой, реализуемой на туристском предприятии. Кадровая политика и стратегия развития туристского предприятия, как производственно-хозяйственной системы. Кадровая политика как элемент адаптационного механизма предприятия, функционирующего в нестабильной экономической среде. Составление опорного конспекта 2. Самостоятельное выполнение практических заданий. Формы отчетности: конспект, письменная работа /Ср/	1	4	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Практическое задание, конспект, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 4. Тема 4. Определение потребности в персонале на туристских предприятиях						
4.1	Тема 4. Определение потребности в персонале на туристских предприятиях Проблемная лекция Основные аспекты управления персоналом в туристских организациях. Определение потребности в рабочей силе как важный этап кадрового планирования. Особенности планирования численности персонала в условиях низкой стабильности внешней и внутренней среды туристского предприятия. Формирование профессионально-квалификационной структуры персонала. Должностные инструкции /Лек/	1	1	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
4.2	Тема 4. Определение потребности в персонале Образовательные технологии: анализ практических ситуаций План занятия: 1) Анализ практических ситуаций /Пр/	1	2	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Анализ практических ситуаций, тест, вопросы для подготовки к зачету

4.3	Тема 4. Определение потребности в персонале на туристских предприятиях. Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Самостоятельный анализ практических ситуаций 3. Подготовка доклада Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, доклад, письменная работа /Ср/	1	6	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Анализ практических ситуаций, доклад, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 5. Тема 5. Привлечение персонала на туристские предприятия						
5.1	Тема 5. Привлечение персонала на туристские предприятия Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Источники удовлетворения потребности в рабочей силе. Формы привлечения кандидатов на вакантные должности туристского предприятия. Организация подбора кадров в туристских организациях. Описание работы и профессиограммы: понятие и назначение. Подготовка доклада Формы отчетности: доклад /Ср/	1	4	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 6. Тема 6. Отбор и процедура найма сотрудников на туристские предприятия						
6.1	Тема 6. Отбор и процедура найма сотрудников на туристские предприятия Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Отбор и процедура найма сотрудников на туристские предприятия. Этапы отбора наиболее подходящего сотрудника. Описание работы и профессиограммы: понятие и назначение. Процедура найма работника. Гибкая система найма и особенности ее применения. Подготовка доклада Формы отчетности: доклад /Ср/	1	4	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 7. Тема 7. Производственная адаптация сотрудников на туристских предприятиях						

7.1	Тема 7. Производственная адаптация сотрудников на туристских предприятиях Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Производственная адаптация сотрудников на туристских предприятиях. Производственная адаптация: понятие, ее различные стороны, значение управления процессом протекания. Объективные и субъективные показатели, используемые в оценке результатов психофизиологической, профессиональной и социально-психологической адаптации сотрудника к работе и коллективу. Организационная адаптация персонала: создание надлежащих условий для высокопроизводительного труда, повышения удовлетворенности работника своей работой. Составление опорного конспекта 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: конспект, письменная работа /Ср/	1	5	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Практическое задание, конспект, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 8. Тема 8. Развитие персонала в туристских организациях						
8.1	Тема 8. Развитие персонала в туристских организациях Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Развитие персонала в туристских организациях. Переподготовка и повышение квалификации как инструмент кадровой политики, обеспечивающий развитие персонала в туристских организациях. Основные формы переподготовки и повышения квалификации персонала, условия их выбора. Управление процессом развития персонала. Обоснование выбора форм и сроков развития персонала, пути повышения его эффективности. Составление конспекта. 1. Самостоятельный анализ практических ситуаций. Формы отчетности: письменная работа, конспект /Ср/	1	5	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Анализ практических ситуаций, тест, конспект, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 9. Тема 9. Деловая оценка персонала						

9.1	Тема 9. Деловая оценка персонала Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Деловая оценка персонала. Понятие и задачи деловой оценки персонала. Методические вопросы деловой оценки персонала: выбор содержания оценки, системы критериев и показателей, методов оценки, процедуры оценки. Классификация методов оценки, их содержание, положительные и отрицательные стороны. Аттестация персонала и методика ее проведения. Взаимосвязь результатов оценки с оплатой труда и другими аспектами управления персоналом. Составление доклада. 2. Выполнение практических заданий, доклад /Ср/	1	6	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Практическое задание, доклад, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 10. Тема 10. Деловая карьера персонала в туристских организациях						
10.1	Тема 10. Деловая карьера персонала в туристских организациях Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Деловая карьера персонала в туристских организациях. Подбор кандидатов на руководящие должности: формирование резерва на выдвижение и работа с ним. Планирование кадрового резерва как основа прогноза продвижении и перемещений персонала. Основные этапы процесса формирования резерва персонала. Критерии подбора кандидатов в резерв. Источники формирования резерва персонала. Понятие и этапы деловой карьеры персонала. Деловая карьера в системе управления персоналом. Классификация типов трудовой карьеры. Планирование трудовой карьеры, ее связь с квалификационным и служебным продвижением работника. Составление доклада. 2. Выполнение практического задания. Формы отчетности: доклад, письменная работа /Ср/	1	5,8	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Практическое задание, доклад, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 11. Тема 11. Высвобождение персонала в туристских организациях						

11.1	Тема 11. Высвобождение персонала в туристских организациях Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Высвобождение персонала в туристских организациях. Значение высвобождения персонала. Виды высвобождения персонала. Особенности увольнения по инициативе сотрудника. Особенности увольнения по инициативе работодателя. Выход на пенсию, его особенности. Мероприятия по высвобождению персонала. Составление доклада. 2. Выполнение практического задания. Формы отчетности: письменная работа, доклад /Ср/	1	6	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Практическое задание, доклад, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 12. Тема 12. Оценка эффективности управления персоналом						
12.1	Тема 12. Оценка эффективности управления персоналом Лекция-визуализация Методические подходы к оценке результатов совершенствования работы с персоналом. Система показателей, используемая в оценке. Характеристика экономического и социального эффекта от управления персоналом. Пути повышения эффективности управления персоналом и, в частности, работы кадровых служб. Затраты на рабочую силу и их характеристика. Стабилизация коллектива как условие окупаемости средств, инвестированных в персонал предприятия. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом /Лек/	1	1	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
12.2	Тема 12. Оценка эффективности управления персоналом Образовательные технологии: анализ практических ситуаций План занятия: 1) Анализ практической ситуации /Пр/	1	2	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Анализ практической ситуации, практическое задание, тест, вопросы для подготовки к зачету
12.3	Тема 12. Оценка эффективности управления персоналом Содержание самостоятельной работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Оценка эффективности управления персоналом. Затраты на рабочую силу и их характеристика. Стабилизация коллектива как условие окупаемости средств, инвестированных в персонал предприятия. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом. Составление доклада. 2. Выполнение практического задания. Формы отчетности: доклад, письменная работа /Ср/	1	6	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	Анализ практической ситуации, практическое задание, доклад, тест, вопросы для подготовки к зачету
	Раздел 13. Консультации						

13.1	Консультация по дисциплине /Конс/	1	0,2	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.3	0	
	Раздел 14. Промежуточная аттестация (зачёт)						
14.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	1	3,85	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.3	0	
14.2	Контактная работа /КСРАтт/	1	0,15	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-5.УК-3 ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5	Л1.3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом в туристской индустрии».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме практических заданий, практических ситуаций, тем для конспектов, докладов и промежуточной аттестации в виде вопросов для подготовки к зачету

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Контрольный тест

1 (ПК-3)

Название вопроса: Какой из перечисленных методов наиболее эффективен для оценки удовлетворенности персонала в индустрии гостеприимства?

Варианты ответов:

- а) Ежегодный анализ финансовых показателей компании.
- б) Проведение exit-интервью с увольняющимися сотрудниками.
- в) Регулярные анонимные опросы персонала и анализ полученных данных.
- г) Оценка количества жалоб клиентов на работу персонала.

Ключ: в) Регулярные анонимные опросы персонала и анализ полученных данных.

2 (ПК-3)

Название вопроса: Какой из следующих приемов наиболее важен для формирования эффективной команды в отеле?

Варианты ответов:

- а) Строгое соблюдение должностных инструкций каждым сотрудником.
- б) Создание конкурентной среды между сотрудниками для повышения продуктивности.
- в) Организация регулярных тимбилдинговых мероприятий и тренингов по развитию коммуникативных навыков.
- г) Минимизация неформального общения между сотрудниками во время рабочего дня.

Ключ: в) Организация регулярных тимбилдинговых мероприятий и тренингов по развитию коммуникативных навыков.

3 (ПК-3)

Название вопроса: Для повышения эффективности работы персонала в ресторане достаточно регулярно проводить тренинги по технике продаж, не уделяя внимания развитию soft skills.

Варианты ответов:

Верно\неверно

Ключ: Неверно.

4 (ПК-3)

Название вопроса: Система KPI (ключевых показателей эффективности) является универсальным инструментом, который можно внедрить в любом отеле без предварительной адаптации к специфике его деятельности.

Варианты ответов:

Верно\неверно

Ключ: Неверно.

1 (УК-3)

Название вопроса: Какое из следующих действий является наиболее важным для лидера команды в индустрии туризма и гостеприимства при разработке командной стратегии?

Варианты ответов:

а) Диктовать членам команды, что они должны делать.

б) Проводить еженедельные совещания для обновления статуса проекта.

с) Вовлекать членов команды в процесс определения целей и задач, учитывая их опыт и знания.

д) Игнорировать мнение членов команды, чтобы избежать конфликтов.

Ключ: с)

2 (УК-3)

Название вопроса: Какая стратегия управления командой наиболее эффективна для мотивации сотрудников, работающих в сфере обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе?

Варианты ответов:

а) Ориентация исключительно на достижение финансовых показателей.

б) Создание атмосферы взаимного уважения, доверия и признания вклада каждого члена команды.

с) Жесткий контроль и постоянная критика для повышения производительности.

д) Использование системы штрафов за малейшие ошибки.

Ключ: б)

3 (УК-3)

Название вопроса: Эффективный лидер команды в индустрии туризма должен избегать делегирования полномочий, чтобы обеспечить контроль над каждым аспектом работы.

Варианты ответов:

Верно\неверно

Ключ: неверно

4 (УК-3)

Название вопроса: Для успешной реализации командной стратегии важно обеспечить четкую коммуникацию и обратную связь между всеми членами команды

Варианты ответов:

Верно\неверно

Ключ: верно

1 (ПК-5)

Название вопроса: Какой показатель наиболее точно отражает эффективность стратегии развития гостиничного предприятия в контексте увеличения лояльности клиентов?

Варианты ответов:

а) Средний чек на одного гостя.

б) Количество жалоб, зарегистрированных за квартал.

в) Индекс потребительской лояльности (NPS).

г) Заполняемость отеля в низкий сезон.

Ключ: в)

2 (ПК-5)

Название вопроса: Какой метод наиболее эффективен для оценки рисков при реализации новой концепции гастрономического туризма в регионе?

Варианты ответов:

а) SWOT-анализ.

б) PESTEL-анализ.

в) Метод Дельфи.

г) Анализ чувствительности.

Ключ: г)

3 (ПК-5)

Название вопроса: Использование KPI (ключевых показателей эффективности) является обязательным условием для эффективной оценки реализации стратегии развития туристической компании.

Варианты ответов:

Верно\неверно

Ключ: Верно

4 (ПК-5)

Название вопроса: Для оценки эффективности стратегии развития предприятия достаточно анализировать только финансовые показатели, игнорируя качественные аспекты, такие как уровень удовлетворенности персонала.

Варианты ответов:

Верно\неверно

Ключ: неверно

Примерные тестовые задания для входного контроля:

1. Особая роль корпоративной культуры сферы гостеприимства обусловлена...

- * способностью обеспечить правильный курс деятельности работающего персонала и эффективно использовать человеческие ресурсы
- * способностью существенно увеличить возможности руководителя рационально организовать работу предприятия
- * способностью усилить взаимодействие между членами коллектива
- * способностью оставаться независимой от результатов финансовой деятельности предприятия

2. К приемам работы с кадрами мотивационного характера относится ...

- *оптимизация численности и структуры персонала
- *система оценки деятельности
- *формирование корпоративной культуры
- *кадровое делопроизводство

3. Фактором привлекательности организации как места работы является...

- *диапазон задач и ответственности работника
- *высокие показатели текучести
- *возможность профессионального роста и построения карьеры
- *неблагоприятный производственный климат

4. Профессиональное обучение персонала предприятия обеспечивает ...

- *первичную профессиональную подготовку
- *введение в должность
- *переподготовку
- *повышение квалификации

5. К элементам формальной системы ценностей относится ...

- *корпоративные взаимоотношения
- *корпоративные стандарты
- *корпоративный кодекс
- *корпоративный стиль

6. Правильно выбранная кадровая политика обеспечивает ...

- *своевременное укомплектование персоналом в целях обеспечения бесперебойного функционирования гостиницы
- *более высокую мотивацию к высокопроизводительному труду
- *увеличение жизненного цикла гостиничного продукта
- *рациональное использование рабочей силы по квалификации и в соответствии со специальной подготовкой

7. Неверно, что к профессиональным требованиям к сотрудникам предприятия сферы гостеприимства относится ...

- *стрессоустойчивость
- *знание иностранных языков
- *навыки управления конфликтами
- *навыки речевой коммуникации

8. К группам мероприятий, используемых при проведении адаптации новых сотрудников, относится:

- *разработка различных информационных материалов с необходимой информацией о предприятии и функциях самого сотрудника
- *организация поддержки новичка одним из сотрудников организации (кураторство или наставничество)
- *использование различных форм обучения и развития новичка в соответствии с индивидуальным планом работ на испытательный срок
- *проведение первичного инструктажа, который проходят все новые сотрудники

9. Неверно, что система управления персоналом организации индустрии туризма и гостеприимства включает подсистему...

- *кадровой политики
- *кадрового делопроизводства
- *подбора персонала
- *расстановки персонала

10. Элементами кадровой стратегии являются...

- *проблемы

- *миссия
- *приоритеты
- *цели

11. Гостиничное предприятие в период кризиса сталкивается с такой проблемой, как...

- *низкий уровень мотивации работников
- *увеличение налоговой нагрузки
- *недостаточность финансовых ресурсов
- *конфронтация администрации и персонала

Примерные тестовые задания для текущего контроля:

1. В чем проявляется сочетание персонализации и персонификации управления?

- А. Главным образом в степени централизации управления.
- Б. Это сочетание характеризует отношение менеджера к проблеме человеческого фактора управления.
- В. Это сочетание проявляется в приоритете персоны менеджера или персоны работника.
- Г. Сочетание проявляется в особенностях мотивации деятельности человека в системе менеджмента.

2. В чем главная особенность понятия «человеческий капитал»?

- А. Главной особенностью является экономическая оценка персонала относительно получения возможной прибыли.
- Б. Человеческий капитал — это степень профессионализма персонала управления.
- В. Человеческий капитал — это такие качества персонала, которые позволяют осуществлять эффективное развитие и ускорять движение к цели.
- Г. Человеческий капитал - это групповая характеристика персонала.

3. Какую роль играет конфликт в управлении?

- А. Конфликт всегда усложняет управление и снижает его эффективность.
- Б. Конфликт характеризует непрофессиональное управление и нерациональный стиль менеджмента.
- В. Конфликт способствует управлению развитием организации, ибо всегда создает условия для введения инноваций.
- Г. Конфликт является хорошим средством получения информации о скрытых процессах развития организации.

4. В чем проявляется эффективность персонала как одна из составляющих эффективности менеджмента в целом?

- А. В конкретных результатах деятельности персонала.
- Б. В структуре персонала, отвечающей потребностям решения проблем.
- В. В расходах на оплату труда персонала, сопоставленных с полученной прибылью.
- Г. В приращении качества персонала, получаемого вследствие его деятельности.

5. Подбор персонала – формирование резерва кадров на замещение вакантных рабочих мест (должностей), который включает в себя следующие элементы:

- А. Расчёт потребности в персонале, наём персонала, адаптация в новой должности.
- Б. Модели рабочих мест, реклама в местных газетах, собеседование и аттестация кадров.
- В. Расчёт потребности в персонале, модели рабочих мест, профотбор персонала, собеседование, формирование резерва кадров.
- Г. Профессиональный отбор, собеседование, формирование резерва кадров, формирование работоспособного коллектива.

6. Какую роль в организационном поведении человека играют его личность и организационная среда?

- А. Всегда существуют противоречия личности и организации. Важна лишь острота этих противоречий.
- Б. Гармония личности и организационной среды возможна, но при условии соответствующего управления.
- В. Организационная среда определяется характером управления и поэтому может способствовать развитию личностных качеств человека.
- Г. Личностные качества могут быть различными, и полезно бывает некоторые из них подавлять организационной средой.

7. Что является системообразующим фактором человеческого капитала?

- А. Личность менеджера и его отношение к персоналу.
- Б. Информационное обеспечение менеджмента.
- В. Подбор персонала по принципам интеллектуальных и творческих способностей и коммуникационных особенностей.
- Г. Образовательное и профессиональное развитие персонала.
- Д. Цель менеджмента, интегрирующая деятельность.

8. Каково содержание и практическая ценность понятия «управляемость»?

- А. Управляемость характеризует эффективность власти.
- Б. Управляемость отражает степень дисциплинированности и исполнительности сотрудников.
- В. Управляемость — это творческий элемент управленческой деятельности.
- Г. Управляемость заключается в реакции сотрудников на управленческое воздействие.

9. Что, по Вашему мнению, является главным фактором в обеспечении эффективности персонала?

- А. Квалификационная структура персонала.
- Б. Организация работы персонала.
- В. Социально-психологическая атмосфера работы.

Г. Мотивация эффективной работы.

10. Вы - менеджер, Какую работу Вы поручили бы консультанту?

- А. Организовать маркетинг продукции Вашей компании.
- Б. Привлечь инвестиции под имеющийся у Вас план технического развития.
- В. Дать предложения по стратегии развития Вашей компании.
- Г. Сформировать для Вас управленческую команду, понимающую миссию компании.

11. Оценка персонала – определение соответствия сотрудника вакантной или занимаемой должности. Оценка включает в себя:

- А. Методы оценки персонала и проведение ежегодной аттестации кадров.
- Б. Оценка потенциала индивидуального сотрудника и систематическое обучение кадров.
- В. Методы оценки персонала, оценка потенциала сотрудника, оценка индивидуального вклада, аттестация кадров.
- Г. Комплексную аттестацию персонала 1 раз в пять лет.

12. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- А. переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- Б. переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- В. освобождение рабочего;
- Г. понижение рабочего в должности;
- Д. повышение рабочего в должности.

13. Профессиограмма - это:

- А. перечень прав и обязанностей работников;
- Б. описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- В. это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- Г. перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- Д. перечень всех профессий.

14. Интеллектуальные конфликты основаны:

- А. на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;
- Б. на столкновении вооруженных групп людей;
- В. на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;
- Г. на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;
- Д. на противостоянии справедливости и несправедливости.

15. Конфликтная ситуация - это:

- А. столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- Б. предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- В. состояние переговоров в ходе конфликта;
- Г. определение стадий конфликта;
- Д. противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены правильно.

«хорошо», пороговый уровень

Даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Даны верные ответы на менее 50% вопросов, практические задания не решены.

Практические задания

Практическое задание 1. Постройте схему организационной структуры системы управления персоналом организации с учетом того, что крупная организация имеет весь набор функциональных подразделений, входящих в систему управления персоналом. Следует также учесть, что функции отдельных подсистем могут выполнять несколько функциональных подразделений. Какие подразделения по УП могут быть созданы в рамках производственных единиц (специализированных производств, корпусов, цехов, крупных участков), входящих в состав крупного предприятия?

Практическое задание 2. Изучите и перечислите особенности работы персонала туристского предприятия. Исходя из рассмотренных особенностей труда, предложите программу методов стимулирования для работников разных специальностей туристского предприятия.

Практическое задание 3. Изучите кадровую политику конкретного туристского предприятия. Раскройте содержание, цели, принципы формирования кадровой политики предприятия, функции кадровой политики. Рассмотрите процесс формирования кадровой политики. Выделите этапы кадровой политики, дайте их характеристику. Результат оформите в

виде таблицы

Практическое задание 4. Представьте, что вы организуете предприятие туристской индустрии. Разработайте организационную структуру создаваемого предприятия. Сформируйте штат сотрудников для данного предприятия в соответствии с организационной структурой. Составьте штатное расписание, в котором отразите штатные единицы, количество работников по каждой должностной позиции. Составьте должностные инструкции для каждой штатной единицы. Ответьте, считается нарушением трудового законодательства отсутствие должностных инструкций. Что может считаться «неисполнением должностных обязанностей».

Практическое задание 5. Изучите процесс отбора персонала на примере конкретного туристского предприятия. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы процесса отбора кадров. Составьте схему, в которой отразите этапы процесса отбора кадров с указанием видов деятельности на каждом этапе. Рассмотрите методы отбора сотрудников в туристскую организацию, укажите их преимущества и недостатки.

Практическое задание 9. Схематически представить и документально оформить процедуру увольнения сотрудника

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо», пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Анализ практических ситуаций

Практическая ситуация 1. Начальник кадровой службы крупной туристской компании стоит перед непростым выбором. Один из сотрудников филиала работает в компании дольше всех основных сотрудников и в настоящее время претендует на должность руководителя регионального филиала. При этом есть другой сотрудник, который по профессиональным качествам более соответствует этой должности. Назначение второго сотрудника на должность руководителя регионального филиала вызовет сильное недовольство первого и, скорее всего, волну недовольства всех сотрудников филиала. Как поступить начальнику кадровой службы? Какие действия он должен предпринять в такой ситуации? Предложите критерии оценки персонала при продвижении по карьерной лестнице.

Практическая ситуация 2. Региональный директор по СНГ многонациональной туристической компании попросил преподавателей одной из бизнес-школ подготовить программу обучения для руководителей региональных представительств. По его замыслу, по окончании программы руководители должны получить устное представление о своих задачах, функциях и обязанностях, выработать навыки управления представительствами, которые занимаются реализацией продукции в регионах и в которых работает от трех до пяти человек, понять культуру материнской компании. По словам регионального директора, из двадцати руководителей представительств лишь двое участвовали в программе профессионального обучения в Западной Европе, остальные довольствовались "инструктажем на рабочем месте". Большинство из них работает в компании меньше одного года, причем их предшествующие карьеры весьма разнообразны - от инженеров-механиков до хирургов. С чего следует начать подготовку программы сотрудникам бизнес-школы? Порекомендуйте последовательность действий по подготовке и реализации программы обучения? Как оценить ее эффективность? Какие методы обучения будут наиболее приемлемыми для данной программы?

Практическая ситуация 3. Ирина Хромова, директор по человеческим ресурсам ООО «Графика», получила свой персональный компьютер три дня назад. После того, как естественная радость от этого долгожданного события несколько утихла, Ирина начала думать о том, что же она будет с ним делать. Согласно, приложенным к компьютеру документам в нем уже были установлены и текстовый редактор, и программа Лотус, и система анализа базы данных «Директор по персоналу». Однако Ирина никогда прежде не пользовалась компьютерами. Во вчерашней газете она видела объявление университета, который предлагал недельные компьютерные курсы для начинающих. Цена обучения – 5000 руб. В той же газете было опубликовано маленькое объявление о частных уроках компьютерной грамотности, стоящих 200 рублей за час. Начальник отдела информатики ООО «Графика» предложил Ирине свою помощь, но признался, что не знаком с базой данных «Директор по персоналу». В подчинении у Ирины находится пять человек, получивших такие же компьютеры, но, к сожалению, также не имеющих опыта работы на них. Определите потребности в профессиональном обучении в данной ситуации. Определите цели программы профессионального обучения. Что должна сделать Ирина?

Практическая ситуация 4. В Ваше подразделение пришел новичок.

а) К сожалению, у Вас нет времени, и Вы обещаете новому сотруднику поговорить с ним позднее. А пока Вы посылаете его к опытному работнику, который должен о нем позаботиться.

б) Вы выделяете время для нового сотрудника, расспрашиваете его о жизненном пути, познаниях и интересах и рассказываете ему о задачах, которые возложены на подразделение. Так как у Вас нет времени, Вы приводите его к

опытному сотруднику,
который все ему разъяснит и представит остальным коллегам Через несколько дней Вы интересуетесь, как освоился новый сотрудник.

в) Вы выделяете время для новичка и очень подробно объясняете ему все, относящееся к работе. После этого он должен работать самостоятельно. Если возникнут проблемы, Вы о них узнаете.

Какое решение верное?

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Анализ ситуации проведен полный, учтены все аспекты рассматриваемой проблемы. Студентом подробно обоснованы ответы на вопросы к ситуации. При анализе ситуации студент показал отличное знание современных положений, методов и технологий управления персоналом, навыки принятия управленческого решения. Правильно соотнесены обстоятельства, описываемые в ситуации с особенностями управления персоналом. Ответ обоснован с указанием на теоретические положения по управлению персоналом. При ответе использована информация из дополнительных источников.

«хорошо», пороговый уровень

Анализ ситуации проведен полный, однако учтены не все аспекты рассматриваемой проблемы. Студентом достаточно подробно обоснованы ответы на вопросы к ситуации. При анализе ситуации студент показал хорошее знание современных положений, методов и технологий по управлению персоналом, навыки принятия управленческого решения. Правильно соотнесены обстоятельства, описываемые в ситуации с особенностями управления персоналом. Ответ обоснован с указанием на теоретические положения по управлению персоналом. При ответе не использована информация из дополнительных источников.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Анализ ситуации проведен не достаточно полный, учтены не все аспекты рассматриваемой проблемы. Студентом даны ответы не на все вопросы к ситуации. При анализе ситуации студент показал слабое знание современных положений, методов и технологий управления персоналом, навыки принятия управленческого решения. Частично правильно соотнесены обстоятельства, описываемые в ситуации с особенностями управления персоналом. При ответе не использована информация из дополнительных источников.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Анализ ситуации проведен не правильно. Студентом не обоснованы ответы на вопросы к ситуации. При анализе ситуации студент не показал знаний современных положений, методов и технологий управления персоналом, не проявил навыков принятия управленческого решения. Неправильно соотнесены обстоятельства, описываемые в ситуации с особенностями управления персоналом.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы докладов

1. Формирование целей системы управления персоналом для предприятия.
2. Современные тенденции рынка трудовых ресурсов и их влияние на управление персоналом.
3. Подбор и отбор персонала на предприятии: методы и проблемы.
4. Развитие и мобилизация мотивационного потенциала персонала.
5. Система деловой оценки персонала на предприятии.
6. Формирование системы информационного обеспечения службы управления персоналом.
7. Проектирование вариантов структуры службы управления персоналом.
8. Источники удовлетворения потребности организации в персонале и их социально-экономическая характеристика.
9. Разработка организационной структуры службы управления персоналом.
10. Формирование методики анализа кадрового потенциала.
11. Проектирование системы взаимодействия предприятия со службами оказания помощи безработным.
12. Проектирование системы взаимодействия предприятия с учебными заведениями и центрами переподготовки кадров.
13. Проектирование системы управления мотивацией процесса трудовой деятельности.
14. Формирование резерва руководящих кадров на предприятии.
15. Совершенствование процесса аттестации персонала в организации.
16. Гибкое использование персонала и его роль в реформировании производства.
17. Гарантии и компенсации при расторжении трудового договора.
18. Учет акцентуации личности в профессиональном отборе персонала в организации.
19. Маркетинг персонала и его проблемы.
20. Развитие персонала и его социально-экономическая эффективность.
21. Эффективное управление персоналом современной компании.
22. Собеседование при приеме на работу.
23. Сравнительный анализ этапов карьеры.
24. Гибкая занятость и гибкое рабочее время, и их использование в управлении персоналом.
25. Сравнение систем мотивации в России и КНР.
26. Возможности использования тестирования при приеме на работу.
27. Психологические аспекты проверки и отбора персонала.
28. Планирование численности персонала в организации.
29. Инвестиции в человеческий капитал и их эффективность.
30. Современные аспекты работы с кадровым резервом.

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично», повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо», пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Конспект

Студенты должны приготовить конспекты по вопросам следующих тем:

Тема 2. Персонал предприятия как объект управления

Тема 3. Кадровая политика туристского предприятия

Тема 7. Производственная адаптация сотрудников на туристских предприятиях

Тема 8. Развитие персонала в туристских организациях

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, выделены ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к которым даны все необходимые пояснения. Приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы.

«хорошо», пороговый уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, прослеживается неясность и нечеткость изложения вопроса, выделены не все ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к некоторым из которых не даны полные необходимые пояснения. Иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.

«удовлетворительно», пороговый уровень

В конспекте не полностью отражено содержание вопроса. В конспекте имеются нарушения логики изложения материала темы. Не выделены ключевые моменты темы. Конспект составлен небрежно и неграмотно. Не приведены иллюстрационные примеры.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Конспект не представлен.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Корпоративная культура туристской организации: понятие и значение для функционирования в современных условиях.

2. Функции корпоративной культуры туристской организации.
3. Элементы корпоративной культуры туристской организации.
4. Виды корпоративной культуры туристской организации.
5. Управление персоналом: содержание, цели и задачи.
6. Концепции управления персоналом как отражение различных подходов к работе с кадрами.
7. Управление персоналом как составная часть философии туристского предприятия и его корпоративной культуры.
8. Управление персоналом как система.
9. Категории персонала на туристском предприятии.
10. Субъекты управления персоналом.
11. Понятие, содержание кадровой политики на предприятии. Особенности кадровой политики в условиях туристского предприятия.
12. Виды кадровой политики и их характеристика.
13. Взаимосвязь кадровой политики с корпоративной культурой, реализуемой на туристском предприятии.
14. Кадровая политика и стратегия развития туристского предприятия, как производственно-хозяйственной системы.
15. Основные аспекты управления персоналом в туристских организациях.
16. Определение потребности в рабочей силе как важный этап кадрового планирования.
17. Особенности планирования численности персонала в условиях низкой стабильности внешней и внутренней среды туристского предприятия.
18. Формирование профессионально-квалификационной структуры персонала.
19. Должностные инструкции.
20. Источники удовлетворения потребности в рабочей силе.
21. Формы привлечения кандидатов на вакантные должности туристского предприятия. Организация подбора кадров в туристских организациях.
22. Описание работы и профессиограммы: понятие и назначение.
23. Этапы отбора наиболее подходящего сотрудника.
24. Процедура найма работника.
25. Производственная адаптация: понятие, ее различные стороны, значение управления процессом протекания.
26. Объективные и субъективные показатели, используемые в оценке результатов адаптации сотрудника к работе и коллективу.
27. Переподготовка и повышение квалификации как инструмент кадровой политики, обеспечивающий развитие персонала в туристских организациях.
28. Основные формы переподготовки и повышения квалификации персонала, условия их выбора.
29. Управление процессом развития персонала.
30. Обоснование выбора форм и сроков развития персонала, пути повышения его эффективности.
31. Понятие и задачи деловой оценки персонала.
32. Методические вопросы деловой оценки персонала.
33. Классификация методов оценки, их содержание, положительные и отрицательные стороны.
34. Аттестация персонала и методика ее проведения.
35. Взаимосвязь результатов оценки с оплатой труда и другими аспектами управления персоналом.
36. Подбор кандидатов на руководящие должности: формирование резерва на выдвижение и работа с ним.
37. Основные этапы процесса формирования резерва персонала.
38. Критерии подбора кандидатов в резерв. Источники формирования резерва персонала.
39. Понятие и этапы деловой карьеры персонала.
40. Классификация типов трудовой карьеры.
41. Планирование трудовой карьеры, ее связь с квалификационным и служебным продвижением работника.
42. Значение высвобождения персонала.
43. Виды высвобождения персонала.
44. Особенности увольнения по инициативе сотрудника.
45. Особенности увольнения по инициативе работодателя.
46. Выход на пенсию, его особенности.
47. Методические подходы к оценке результатов совершенствования работы с персоналом. Система показателей, используемая в оценке.
48. Характеристика экономического и социального эффекта от управления персоналом.
49. Пути повышения эффективности работы кадровых служб.
50. Затраты на рабочую силу и их характеристика.
51. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.

Критерии оценки:

«зачтено», повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено», пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«незачтено», уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Моисеева Е.Г.	Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие	Саратов : Вузовское образование, 2017	http://www.iprbookshop.ru/68732.html
Л1.2	Горайнова Н.М.	Корпоративная культура: учебное пособие	Челябинск: Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/81480.html
Л1.3	Райли М.	Управление персоналом в гостеприимстве: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» и сервиса	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023	https://www.iprbookshop.ru/142680.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Масалова Ю.А.	Инновационные технологии управления персоналом: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016	http://www.iprbookshop.ru/87107.html
Л2.2	Василенко С.В.	Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом: пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012	http://www.iprbookshop.ru/5971.html
Л2.3	Жуков А.А.	Персонал. Управление. Инновации. Современные подходы к организации управления персоналом на предприятиях туристической индустрии: монография	Санкт-Петербург: Петрополис, 2009	http://www.iprbookshop.ru/27063.html
Л2.4	Дмитриев А.В., Иванова-Швец Л.Н.	Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	http://www.iprbookshop.ru/10903.html
Л2.5	Кузьминов А.В.	Управление персоналом организации: учебное пособие	Симферополь: Университет экономики и управления, 2019	http://www.iprbookshop.ru/89499.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Гарант
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.4	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	ситуационное задание	
	проблемная лекция	
	лекция-визуализация	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Одной из важных форм самостоятельной работы является подготовка к семинарскому занятию. Цель семинарских занятий – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса. Семинарские занятия могут проходить в различных формах

Как правило, семинары проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы семинара. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных докладов с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и прочитанных студентами группы до семинара, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по докладу.

В ходе самостоятельной подготовки каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения семинарского занятия.

1. Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.
2. Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.
3. Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому семинару).

1. Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.
2. По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинаре должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Готовиться к семинарским занятиям надо не накануне, а заблаговременно.

Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к семинару следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Подобрать, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы. Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Методические указания по подготовке конспектов

Письменный конспект – это работа с источником или литературой, целью которой является фиксирование и переработка текста.

Прежде чем приступить к конспектированию книги, статьи и пр., необходимо получить о ней общее представление, для этого нужно посмотреть оглавление, прочитать введение, ознакомиться с ее структурой, внимательно прочитать текст параграфа, главы и отметить информационно значимые места. Основу конспекта составляют план, тезисы, выписки, цитаты.

При составлении конспекта материал надо излагать кратко и своими словами. Наиболее удачно сформулированные мысли автора записываются в виде цитат, чтобы в дальнейшем их использовать.

Основными требованиями к содержанию конспекта являются полнота – это значит, что в нем должно быть отображено все содержание вопроса и логически обоснованная последовательность изложения. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Методика составления конспекта

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
 2. Разбить текст на отдельные смысловые пункты и составьте план;
 3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
 4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
 5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.
- В курсе используются приемы интерактивного обучения, технология Дебаты.

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
 2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
 3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы;
- выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.