

**Министерство науки и высшего образования
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Карачаево-Черкесский государственный университет
имени У.Д. Алиева»**

УТВЕРЖДАЮ
и.о. декана _____ Карачаева М.Д.
«04» ноября 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИЗМЕ
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
«ТУРИЗМ (ТЕХНОЛОГИЯ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ
УСЛУГ)»**

Карачаевск - 2024

Программу составил(а): старший преподаватель Зеленская А. И.

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом в туризме» составлена в соответствии с дополнительной профессиональной образовательной программой профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)», локальными актами КЧГУ от 08.06.2017 N 516 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - по направлению подготовки 43.03.02 Туризм".

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма

на 2024-2025 уч. год

Протокол № 9 от 28.05.2024 г.

Оглавление

1. Наименование дисциплины (модуля)	Ошибка! Закладка не определена.
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
Дисциплина «Технологии продаж» (Б1.О.15) относится к обязательной части Блока 1	
	Ошибка! Закладка не определена.
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	Ошибка! Закладка не определена.
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных.....	Ошибка! Закладка не определена.
занятий.....	Ошибка! Закладка не определена.
5.1 разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий.....	Ошибка! Закладка не определена.
	Ошибка! Закладка не определена.
(в академических часах)	Ошибка! Закладка не определена.
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	Ошибка! Закладка не определена.
7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	Ошибка! Закладка не определена.
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.	20
7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	20
7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена	20
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	Ошибка! Закладка не определена.
Основная литература:.....	Ошибка! Закладка не определена.
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	23
9.1. Общесистемные требования	23
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	24
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.....	24
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	24
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	24
11. Лист регистрации изменений	25

1. Наименование дисциплины (модуля)

Цель курса: формирование управленческих компетенций в сфере управления персоналом организаций туристской индустрии

Задачи курса:

- формирование понятий, принципов и методов системы управления персоналом
- выявление особенностей труда менеджера по управлению персоналом в туристической деятельности;
- обучение ключевым понятиям
- технологиям работы с персоналом;
- понимания роли корпоративной культуры в системе менеджмента.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

Знать: сущность понятий трудовая мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала туристских организаций; основные концепции трудовой мотивации, виды и формы стимулирования персонала; инструменты мотивации и стимулирования труда в современной индустрии туризма

Уметь: анализировать трудовые мотивы и потребности, выявлять эффективные стимулы в конкретных ситуациях; разрабатывать и внедрять эффективные формы стимулирования труда в туристских организациях; применять передовой опыт и научные достижения в сфере стимулирования труда

Владеть: инструментами мониторинга состояния мотивационной сферы в сфере туризма; технологиями комбинирования форм и методов стимулирования в зависимости от особенностей и организационной культуры и отдельных работников; методами анализа эффективности системы мотивации и стимулирования в туристской индустрии и корректировки действующих систем вознаграждения.

2. Место дисциплины в структуре дополнительной

профессиональной образовательной программы
профессиональной переподготовки
«Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)»

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

Требования к предварительной подготовке обучающегося:
--

Учебная дисциплина «Управление персоналом в туризме» знакомит обучающихся с основами принципов и методов формирования каналов сбыта туристских продуктов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Требования к результатам освоения.

Дисциплина участвует в формировании компетенций **ОПК-2, ОПК-3, ПК-2**

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ДПОП обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. ОПК.Б-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы. ОПК.Б-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы. ОПК..Б-2.4 выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество Процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК.Б-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК.Б-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК.Б-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
ПК-2	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий.	ПК.Б-2.1. Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта ПК.Б-2.2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных

		каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.
--	--	---

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 ЗЕТ, 48 академических часов

Объем дисциплины	
	для очной
Общая трудоемкость дисциплины	48
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)	
Аудиторная работа (всего):	24
в том числе:	
лекции	12
семинары, практические занятия	12
Внеаудиторная работа:	
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.	
творческая работа (эссе)	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	24

Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	- экзамен
--	-----------

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

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/ п	Раздел дисциплины	Всего в часах	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
			Аудиторны е уч. занятия		Планируемые результаты	Формы текущего контроля
			Лек	Пр/ сем.	СР	
Раздел 1. Особенности профессиональной деятельности HR-менеджеров. Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях туристской деятельности						
1	Управление персоналом как процесс. Особенности кадрового менеджмента в туристской индустрии. Персонал как особый объект управления. Ключевые задачи управления персоналом организации туристской индустрии. Содержание базовых функций управления пер-соналом: планирование, организация, мотивация, контроль. Структура персонала: профессиональная, половозрастная и др. Показатели наличия и движения персонала организации. Показатели численности персонала. Кадровая статистика. Кадровое делопроизводство и учет. Документальное обеспечение управления персоналом. Исторические корни современных HR-менеджеров в России. Требования к современным HR – менеджерам. Востребованные личные качества, профессиональные знания, умения и навыки. Понятие организационного проектирования системы управления персоналом.	8	2	2	4	

	Организационная структура кадровой службы в организациях сферы туризма. Позиции кадровой службы в реализации функций управления персоналом в организациях сферы туризма. Структура системы УП и размеры организации. Рациональная организационная структура. Система УП в небольших организациях и в крупных компаниях в туристской сфере. Функции отдела кадров как ключевой составляющей кадровой службы				
Раздел 2. Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в меж-культурной среде: российская, японская, американская, скандинавская, западно-европейская модели кадровой политики					

2	Место кадровой политики в системе УП. Основная задача кадровой политики. Содержанием кадровой политики. Общие требования к кадровой политике в современных условиях. Анализ кадровой ситуации. Оценочные критерии эффективности кадровой политики. Типы и условия реализации кадровой политики. Особенности кадровой политики в различных стратегиях организации. Практические действия HR-менеджеров при реализации различных стратегий организации. Эффективность кадровых стратегий. Принципы управления персоналом. Принципы управления в отечественных организациях. Принципы управления персоналом в американских, японских, западноевропейских, скандинавских корпорациях. Принципы построения системы управления персоналом в межкультурной среде. Сравнительный анализ национальных особенностей стилей управления менеджеров туристического бизнеса. Философия управления персоналом и философия организации. Концепция управления персоналом: методология, система и технология управления персоналом. Основные принципы этики делового общения в работе менеджера по персоналу в организациях туристской индустрии. Формы делового общения: диалоговое общение, совещания и собрания. Характеристика методов воздействия и управления в работе менеджера по персоналу: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические.	8	2	2	4
---	--	---	---	---	---

Раздел 3. Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: найм, адаптация, обучение и аттестация персонала.

3	Процедуры привлечения, отбора, приема работников в организацию. Приемы (тактики) организации в процессе найма. Тактика работника на переговорах. Приемы тактики работника на собеседовании. Структура резюме. Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала при приеме на работу. Стрессовое собеседование в организациях туристской индустрии. Понятие и значение адаптации персонала. Виды адаптации. Этапы адаптации. Организационные меры, сокращающие время адаптации. Обоснование затрат на адаптацию работников. Организация труда персонала в организациях туристской индустрии. Обучение персонала в организациях туристской индустрии. Система обучения в организации. Процедура профессионального обучения персонала. Обучение топ-менеджеров. Элементы обучения. Метод обучения топ-менеджеров — «case study». Процедура аттестации персонала. Цели аттестации. Задачи аттестации. Виды аттестации. Объекты аттестации. Факторы оценки. Методы аттестации персонала в организациях туристской индустрии. Использование результатов аттестации. Оценка методом 360 градусов. Ассесмент-центр. Коучинг.	8	2	2	4
---	--	---	---	---	---

Раздел 4. Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: развитие, мотивация и высвобождение персонала
--

4	Автоматизированные Понятие деловой карьеры. Вертикальные и горизонтальные перемещения. Типовые модели карьеры. Проблемы развития карьеры. Управление карьерой: основные процедуры. Планирование карьеры. Условия реализации плана развития карьеры. Особенности управления карьерой работников. Работа с кадровым резервом. Резерв на замещение руководящих должностей. Деловые свойства, учитываемые при зачислении в резерв. Сущность стимулирования в организациях сферы туризма. Цель стимулирования. Основа стимулирования — административные, экономические, социально-психологические методы. Характеристика систем и методов стимулирования в туристских организациях. Социально-психологические аспекты стимулирования персонала в организациях: влияние корпоративной культуры. Высвобождение персонала. Работа с увольняемым персоналом (outplacement) при разных инициативах увольнения. Программы управления сокращениями (планирование высвобождения персонала). Виды программ по высвобождению персонала в организациях сферы туризма. Зарубежный опыт аутплейсмента. Работа российских HR-менеджеров по высвобождению персонала.	8	2	2	4
---	---	---	---	---	---

Раздел 5. Диагностика, формирование и развитие (оптимизация) корпоративной культуры организаций сферы туризма					
5	Понятие процесса диагностики организационной культуры. Трудности в изучении культурных феноменов. Методы качественных и количественных исследований. Разработка диагностического комплекса. Этапы проведения исследования. Представление результатов. Принципы формирования корпоративной культуры организации сферы туризма. Роль и ответственность руководителя организации в формировании организационной культуры. Формулирование стратегии. Ошибки при формировании организационной культуры. Факторы, сопровождающие процесс ее формирования. Понятие процесса оптимизация организационной культуры, возможности его реализации. Анализ организационных процессов и необходимость культурных изменений. Управление процессом культурных изменений. Роль руководителя и возможности привлечения внутренних и внешних консультантов. Основные этапы изменений организационной культуры. Использование позитивных моментов в существующей культуре и опора на них при проведении преобразований. Анализ практики развития организационной культуры. Отечественный и зарубежный опыт развития организационной культуры.	4	2	2	2
Раздел 6. Социально-психологические аспекты корпоративной культуры и технологии управления персоналом организаций туристской индустрии					
6	Процедура управления организационным поведением. Типы поведения работников в организациях сферы туризма. Типы отношений к работникам. Стереотипы мышления в системе трудового поведения работника. Поведенческая	8	4	4	2

структура трудовой деятельности. Стереотип как сложное социально-психологическое явление. «Терминаторное управление». Три основных стиля управления в организации. Формирование команды в организациях туристской индустрии. Особенности и технология конструирования команды (team building). Признакам правильно сформированной команды. Этапы развития команды и стили руководства. Групповая динамика Неформальные связи в организации. Неформальная группа. Причины возникновения неформальных отношений в группе в организациях туристской индустрии. Факторы, определяющие характер неформальных отношений. Особенности функционирования неформальных групп. Руководство неформальными группами. Неформальные лидеры в организациях туристской индустрии. Серые кардиналы. Референтные группы. Типы референции. Правила и приемы управления неформальными группами в организациях туристской индустрии. Понятие конфликта. Конфликт как инструмент развития. Методологические основы изучения конфликтов. Классификация конфликтов по различным основаниям. Причины конфликтов в организациях туристской индустрии. Последствия конфликтов. Функции конфликтов. Стили поведения в конфликте: конфронтация, сотрудничество, уклонение, приспособление. Методы диагностики организационных конфликтов в организациях туристического бизнеса. Методы управления конфликтами				
---	--	--	--	--

	Всего	48	14	14	20
--	-------	----	----	----	----

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;

- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Образовательные технологии. При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенции	Зачтено			Не зачтено
	Высокий уровень (отлично)	Средний уровень (хорошо)	Низкий уровень (удовлетворительно)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно)
	(86-100% баллов)	(71-85% баллов)	(56-70% баллов)	(до 55 % баллов)

ОПК-2	В целом знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства	Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства	Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства	Не знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства
	В целом умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства	Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства	Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства	Не умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства
ОПК-3	В целом владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	Владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	Владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	Не владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства
	В целом знает основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений.	Знает основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений	Знает основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений	Не знает основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений
	В целом умеет обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Умеет обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Умеет обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных	Не умеет обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных

			сторон	сторон
	В целом владеет методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	Владеет методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	Владеет методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	Не владеет методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов
ПК-1	В целом знает - особенности туристского продукта; - методы продвижения туристского продукта; - современные технологии продвижения турпродукта.	Знает - особенности туристского продукта; - методы продвижения туристского продукта; - современные технологии продвижения турпродукта.	Знает - особенности туристского продукта; - методы продвижения туристского продукта; - современные технологии продвижения турпродукта.	Не знает - особенности туристского продукта; - методы продвижения туристского продукта; - современные технологии продвижения турпродукта.
	В целом умеет - выявлять и анализировать особенности того или иного туристского продукта; - использовать методы продвижения турпродукта; - использовать современные технологии продвижения турпродукта	Умеет - применять - выявлять и анализировать особенности того или иного туристского продукта; - использовать методы продвижения турпродукта; - использовать современные технологии продвижения турпродукта	Умеет - выявлять и анализировать особенности того или иного туристского продукта; - использовать методы продвижения турпродукта; - использовать современные технологии продвижения турпродукта	Не умеет - выявлять и анализировать особенности того или иного туристского продукта; - использовать методы продвижения турпродукта; - использовать современные технологии продвижения турпродукта
	В целом владеет - навыками продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	Владеет - способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий и	Владеет - способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и	Не владеет - способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и

		технологических новации и современного программного обеспечения в туристской сфере - практическими умениями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно - коммуникативных технологий	коммуникативных технологий и технологических новации и современного программного обеспечения в туристской сфере - практическими умениями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно - коммуникативных технологий	коммуникативных технологий и технологических новации и современного программного обеспечения в туристской сфере - практическими умениями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно - коммуникативных технологий
--	--	---	--	--

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена

1. Управление персоналом как процесс.
2. Особенности кадрового менеджмента в туристской индустрии.
3. Персонал как особый объект управления.
4. Ключевые задачи управления персоналом организации туристской индустрии.
5. Содержание базовых функций управления персоналом: планирование, организация, мотивация, контроль.
6. Структура персонала:
7. профессиональная, половозрастная и др.
8. Показатели наличия и движения персонала организации.
9. Показатели численности персонала. Кадровая статистика. Кадровое делопроизводство и учет.
10. Документальное обеспечение управления персоналом.
11. Исторические корни современных HR-менеджеров в России.
12. Требования к современным HR – менеджерам.
13. Востребованные личные качества, профессиональные знания, умения и навыки.
14. Понятие организационного проектирования системы управления персоналом.
15. Организационная структура кадровой службы в организациях сферы туризма.
16. Позиции кадровой службы в реализации функций управления персоналом в организациях сферы туризма.
17. Структура системы УП и размеры организации.
18. Рациональная организационная структура.
19. Система УП в небольших организациях и в крупных
20. компаниях в туристской сфере.

21. Функции отдела кадров как ключевой составляющей кадровой службы.
22. Место кадровой политики в системе УП. Основная задача кадровой политики.
23. Содержанием кадровой политики. Общие требования к кадровой политике в современных условиях.
24. Анализ кадровой ситуации. Оценочные критерии эффективности кадровой политики.
25. Типы и условия реализации кадровой политики.
26. Особенности кадровой политики в различных стратегиях организации.
27. Практические действия HR-менеджеров при реализации различных стратегий организации.
28. Эффективность кадровых стратегий.
29. Принципы управления персоналом.
30. Принципы управления в отечественных организациях.
31. Принципы управления персоналом в американских, японских, западноевропейских, скандинавских корпорациях.
32. Принципы построения системы управления персоналом в межкультурной среде.
33. Сравнительный анализ национальных особенностей стилей управления менеджеров туристического бизнеса.
34. Философия управления персоналом и философия организации.
35. Концепция управления персоналом: методология, система и технология управления персоналом.
36. Основные принципы этики делового общения в работе менеджера по персоналу в
37. организациях туристской индустрии. Формы делового общения: диалоговое общение,
38. совещания и собрания.
39. Характеристика методов воздействия и управления в работе менеджера по
40. персоналу: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические.
41. Понятие процесса диагностики организационной культуры. Трудности в изучении культурных феноменов.
42. Методы качественных и количественных исследований.
43. Разработка диагностического комплекса.
44. Этапы проведения исследования. Представление результатов.
45. Принципы формирования корпоративной культуры организации сферы туризма.
46. Роль и ответственность руководителя организации в формировании организационной культуры.
47. Формулирование стратегии. Ошибки при формировании организационной культуры.
48. Факторы, сопровождающие процесс ее формирования.
49. Понятие процесса оптимизация организационной культуры, возможности его реализации.
50. Анализ организационных процессов и необходимость культурных изменений.
51. Управление процессом культурных изменений.
52. Роль руководителя и возможности привлечения внутренних и внешних консультантов.
53. Основные этапы изменений организационной культуры.
54. Использование позитивных моментов в существующей культуре и опора на них при проведении преобразований.
55. Анализ практики развития организационной культуры.
56. Отечественный и зарубежный опыт развития организационной культуры

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература

1. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами / Майкл Армстронг, Стивен Тейлор. – 14-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, Прогресс книга, 2018. – 1038 с.
2. Архипова, Н.И. Современные проблемы управления персоналом : монография / С.В. Назайкинский, О.Л. Седова, Рос. гос. гуманитар. ун-т, Н.И. Архипова. – М. : Проспект, 2018. – 161 с.
3. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 381 с.
4. Беседина, О. И. Инновационные методы в кадровой политике / О.И. Беседина, Д.И. Зновенко, Е.В. Малахова // Экономика. Менеджмент. Инновации. – 2019. – №1(19). – С. 3-10.
5. Вукович Г. Г. Управление персоналом: теория и методика / Г. Г. Вукович // Экономика Профессия Бизнес. – 2019. – № 4. – С. 20-25.
6. Гасанова, А.А. Управление персоналом в системе управления организацией / А.А. Гасанова // Инновационная наука. – 2019. – №11. –С. 50-53.
7. Герасимов, Б.Н. Методологические инструменты исследования и оценки эффективности процесса управления персоналом организации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2018. – № 2. – С. 160-169.
8. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом : практическое пособие / Д. И. Глик. – 2-е изд. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 144 с.
9. Горелов, Н. А. Управление человеческими ресурсами: современный подход : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников ; под редакцией Н. А. Горелова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 270 с.
10. Горина, М. С. Управление персоналом предприятия и методы оценки его эффективности / М.С. Горина // Modern Economy Success. – 2019. – № 3. – С. 15-22.

8.2. Дополнительная литература

1. Аньшин, В. М. Управление проектами: фундаментальный курс [Электронный ресурс] учебник / В. М. Аньшин, А. В. Алешин, К. А. Багратиони. - М.: Высшая школа экономики, 2013. - 624 с. (ЭБС Университетская библиотека-onlin)
2. Еремеев, А. Ю. Методическое обеспечение разработки нового турпродукта [Электронный ресурс] / А. Ю. Еремеев. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 122 с. (ЭБС Университетская библиотека-onlin)
3. Баранников, А. Ф. Теория организации [Электронный ресурс] : учебник / А. Ф. Баранников. - М.: Юнити-Дана, 2012.-701 с. (ЭБС Университетская библиотека-onlin).
4. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм [Электронный ресурс] : учебное пособие/В. Ю. Воскресенский. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 463 с. (ЭБС Университетская библиотека onlin).
5. Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик. - М.: Юнити-Дана, 2012.- 496 с. (ЭБС Университетская библиотека-online).
6. Кузнецов, И. Н. Основы научных исследований. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 283 с. (ЭБС Университетская библиотека-online).
7. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. -160 с. (ЭБС Университетская библиотека-onlin)
8. Приграничные и трансграничные территории Азиатской России и сопредельных стран (проблемы и предпосылки устойчивого развития) [Электронный ресурс]: моногр. / Новосибирск: Сибирское отделение Российской академии наук, 2010. - 605 с. (ЭБС Университетская библиотека-online).
9. Темный, Ю. В. Экономика туризма [Электронный ресурс]: / Ю. В. Темный, Л. Р. Темная.-- М.: Финансы и статистика, 2010. - 448 с.(ЭБС Университетская библиотека-online).
10. Тультаев, Т. А. Маркетинг гостеприимства[Электронный ресурс]: учеб.-метод. комплекс / Т. А.

Тультаев. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 295 с. (ЭБС Университетская библиотека-online)

10. Салтыков, П. П. Операции по международному туризму [Электронный ресурс] / П. П. Салтыков. - М.: Лаборатория книги, 2011. - 164 с. (ЭБС Университетская библиотека-onlin).

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238 от 23.04.2024г . Электронный адрес: https://znanium.com	от 23.04.2024г. до 11.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 19.01.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2024-2025	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU».	Бессрочный

учебный год	Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРПИ Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений