

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.23 Кадровое обеспечение в туризме

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Технологии и организация туроператорских и  
турагентских услуг

Курс

3

Семестр

5, 6

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	4	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	8	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	100	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	6	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

доцент, кандидат наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	В.В. Лежнин
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
13.02.2024	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<b>знания:</b> 1. знать основы коммуникативного взаимодействия с обслуживающим персоналом на предприятиях сферы туризма; 2. знать технологии управления коллективом в туристской деятельности в различных ситуациях <b>умения:</b> 1. уметь реализовывать навыки и способности в области коммуникации на примере предприятий сферы туризма ; 2. уметь выстраивать управленческую структуру на предприятии сферы туризма; 3. уметь реализовывать способности и умения по решению конфликтных ситуаций на предприятиях сферы туризма. <b>навыки:</b> 1. владеть технологиями социального взаимодействия с коллективом предприятия сферы туризма; 2. организовывать грамотно выстроенную технологию работы на предприятии сферы туризма; 3. способствовать организации четко выстроенной методике по взаимоотношению между клиентами предприятия сферы туризма и коллектива работников.
2. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<b>знания:</b> 1. знать основные понятия, функции и методы управления деятельностью в туристской сфере; 2. знать нормативно-правовую базу, регулирующую управление деятельностью на предприятии туризма; 3. знать цели и задачи по управлению структурными подразделениями предприятий сферы туризма. <b>умения:</b> 1. уметь организовывать процесс управления структурными подразделениями предприятий сферы туризма; 2. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при управлении структурными подразделениями предприятий сферы туризма; 3. уметь выстраивать управленческие стратегии и применять методы управления структурными подразделениями <b>навыки:</b> 1. владеть навыками и технологиями управления деятельностью в рамках работы с потребителями сферы туризма; 2. владеет основами управления персоналом в сфере туризма

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Социология (УК-3); практик: Учебная практика. Сервисная практика (УК-3), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-3), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-2)

### Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, задания, лекция с элементами мозгового штурма

### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Основные методы и технологии управления кадровыми ресурсами в сфере туризма</b>	<b>36</b>	УК-3
Лекция. Мотивация и стимулирование работников на предприятии сферы туризма	2	
Практическое занятие. Семинар. Оплата труда и эффективность деятельности персонала в сфере туризма. Виды оплаты труда на предприятиях сферы туризма.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1.Выявить требования, предъявляемые к руководителю организации сферы туризма; 2. Подготовить конспект на тему: Управление кадровыми ресурсами в сфере туризма, в период спада в экономике 3. Изучить мероприятия по формированию корпоративной культуры на предприятиях сферы туризма. 4. Проанализировать основные подходы к управлению персоналом в сфере туризма 5. Рассмотреть ключевых деятелей управления персоналом в России и мире 6. Составить план работы по теме: Анализ статей по кадровому управлению в сфере туризма	32	
Иная контактная работа:	0	

#### 6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Концептуальные подходы к управлению в сфере туризма</b>	<b>72</b>	ОПК-2
Лекция. Подходы к управлению персоналом сферы туризма	2	

Практическое занятие. Семинар. Особенности управления кадрами в развитых странах мира. 1. США 2. Италия. 3. Англия 4. Россия. 5. Китай 6. Япония 7. ОАЭ 8. Франция.	2
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Написание эссе на тему: "Проблемы и перспективы развития персонала в современной организации сферы туризма; 2. Проанализировать рынок персонала в сфере туризма города Йошкар-Олы; 3. Выявить типы и виды персонала в организациях сферы туризма. 4. Обзор подходов к управлению кадровыми ресурсами в России и странах мира 5. Написание эссе по решению конфликтных ситуаций на предприятии туристской сферы по тематике управления персоналом	68
Иная контактная работа:	0

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Кадровое обеспечение в туризме" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Кадровое обеспечение в туризме", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

**Подготовка к занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Кадровое обеспечение в туризме".

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Кадровое обеспечение в туризме", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Кадровое обеспечение в туризме", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины "Кадровое обеспечение в туризме".

Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Кадровое обеспечение в туризме" является зачет в 6 семестре.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Егоршин, Александр Петрович. Управление персоналом [Текст] : учеб. по специальностям "Упр. персоналом" и "Менеджмент орг." / А. П. Егоршин. [4-е изд., испр.]. Нижний Новгород: НИМБ, 2003. - 713 с. ISBN 5-901335-06-6. Экземпляры: всего 20.	20
2.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы управления персоналом в сервисно-туристской сфере [Текст] : науч. изд. / А. Н. Полухина ; М-во образования и науки РФ, Федер. агентство по образованию, МарГТУ. Йошкар-Ола, 2004. - 141 с. ISBN 5-8158-0298-0. Экземпляры: всего 64.	64
3.	Управление персоналом организации [Текст] : [учеб. для студентов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда"] / [А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова. 3-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2005. - 636 с. ISBN 5-16-002273-2. Экземпляры: всего 4.	4
4.	Кибанов, Ардадьон Яковлевич. Управление персоналом организации [Текст] : отбор и оценка при найме, аттестация : учеб. пособие по специальностям "Менеджмент орг." и "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова ; Гос. ун-т упр. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЭКЗАМЕН, 2005. - 415 с. ISBN 5-472-00085-8. Экземпляры: всего 13.	13
5.	Агамирова, Екатерина Валерьевна. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе [Текст] : практикум / Е. В. Агамирова. М.: Дашков и К, 2005. - 173 с. ISBN 5-94798-605-1. Экземпляры: всего 16.	16
6.	Полухина, Анна Николаевна. Кадровый менеджмент в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / [А. Н. Полухина] ; Федер. агентство по образованию. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2006. - 207 с. ISBN 5-8158-0502-5. Экземпляры: всего 65.	65
7.	Полухина, Анна Николаевна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. - 219 с. ISBN 978-5-8158-1012-9. Экземпляры: всего 35.	35 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf</a>
8.	Полухина, Анна Николаевна. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [для студентов направлений "Туризм", "Сервис", "Гостиничное дело", преподавателей и специалистов] / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО " Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2013. - 227 с. ISBN 978-5-8158-1189-8. Экземпляры: всего 54.	54 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_2013.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_2013.pdf</a>

9.	Полухина, Анна Николаевна. Инновационная модель развития туризма в регионах Приволжского федерального округа [Текст] : (на примере экологического туризма) : монография / А. Н. Полухина, В. В. Лежнин; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1390-8. Экземпляры: всего 8.	8 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf</a>
10.	Полухина, Анна Николаевна. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма [Текст] : (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 274 с. ISBN 978-5-8158-1574-2. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест по дисциплине "Кадровое обеспечение в туризме"

Вариант № 0.

1. Временные составляющие процесса оценки персонала (уберите лишнее)

- |                                       |      |                 |             |
|---------------------------------------|------|-----------------|-------------|
| a)                                    | зона | стратегического | развития    |
| b)                                    | зона | ближайшего      | действия    |
| c)                                    | зона | тактического    | воздействия |
| <b>d) зона современного состояния</b> |      |                 |             |

2. Автор теории человеческих отношений это

1. Г.Форд
2. Ф.Герцберг
3. Ф.Тейлор
4. **Э.Мейо**

3. Основные доктрины кадрового менеджмента в XX веке это (уберите лишнее)

1. доктрина социального управления;
2. доктрина человеческих отношений;
3. **доктрина контракции индивидуальной ответственности;**
4. доктрина командного менеджмента.

4. Укажите характерный признак открытой кадровой политики

1. **Максимальное привлечение нового персонала**
2. Максимальная интеграция сотрудников
3. Прикрепление сотрудников к фирме
4. Формирование традиций и норм организации

1. Укажите основной признак теории Z



1. **Мотивация работника**
2. Минимизация социальных конфликтов
3. Жесткая регламентация управления
4. Развитие предпринимательской активности работников
6. Из перечня средств внешнего поиска кандидатов уберите лишнее
1. **Ротация кадров**
2. Средства СМИ
3. Ярмарки вакансий
4. Интернет
7. Что не является аттестационной оценкой?
  1. Аттестован с отличием
  2. Не аттестован
  3. Аттестован успешно
  4. **Соответствует занимаемой должности**
8. Что подразумевает понятие «профессиональная карьера»?
  1. **Подразумевает рост знаний, умений, навыков**
  2. Подразумевает рост заработной платы
  3. Подразумевает должностной рост
  4. Подразумевает продвижение внутри организации
9. Какой из перечисленных уровней мотивации принадлежит к теории К.Альдерфера?
  1. Обеспечение удовлетворения потребности в самоактуализации
  2. Обеспечение удовлетворения потребности в безопасности
  3. Обеспечение удовлетворения потребности в достижениях
  4. **Обеспечение удовлетворения потребности существования**
10. Укажите путь формирования команды для организации сервиса или туризма
  1. Посредством формирования корпоративной культуры
  2. Путем приказов и распоряжений сверху
  3. **Путем распределения ролей**
  4. Используя способ проектирования команды

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

## **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

6 семестр

1. Основные принципы кадрового обеспечения в сфере туризма
2. Классификация персонала в организации.
3. Стратегическое планирование человеческих ресурсов
4. Концептуальные кадровые документы.
5. Специфика управления персоналом на предприятии сферы туризма
6. Модели рабочих мест.
7. Определение требований к кандидату.
8. Составление базы данных.
9. Тестирование.
10. Собеседование.
11. Зачисление на работу.
12. Принципы подбора кандидатов.
13. Набор персонала в туристских организациях: мировой опыт.
14. Процедура оценки и аттестации.
15. Виды аттестации.
16. Нетрадиционные виды аттестации персонала.
17. Потребности, мотивация и стимулирование к труду.
18. Моральное и материальное стимулирование.
19. Система мотивации персонала на предприятии сферы туризма.
20. Методы определения основных мотивирующих факторов.
21. Системы оплаты труда.
22. Методики и критерии эффективности.
23. Комплексная оценка управленческого труда.
24. Оценка по коэффициенту трудового вклада.