|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**  УТВЕРЖДАЮ  Проректор по учебно-  методической  работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **дисциплины**  **Б1.В.03.07 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**  **Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  **Направленность (профиль) Технология и организация туристского обслуживания**  (год начала подготовки – 2021)  Санкт-Петербург  2021 |

1. **ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. |
| УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями. |
| ПК-1 | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности |
| ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово- экономическими процессами туристской организации |

1. **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Цель дисциплины: приобретение теоретических знаний, практических умений и навыков о социальном взаимодействии и реализации свей роли в команде; об особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, с учетом их в своей деятельности, об особенностях организации и развития эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд; об особенностях осуществления подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности и руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово- экономическими процессами туристской организации.

Задачи:

* изучить теоретические аспекты и технологии управления персоналом; особенности социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, принципы и законы взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд; требования к подбору персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; основы руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово- экономическими процессами туристской организации;
* научиться находить и использовать информацию об освоении и применении современных методов управления персоналом, об особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует; эффективно взаимодействовать с другими членами команды в т.ч. в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд; о принципах конструктивной организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности; о руководстве трудовым коллективом, хозяйственными и финансово- экономическими процессами туристской организации
* сформировать практические навыки организации и самоуправления в сфере организационно-управленческой деятельности персонала; социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, при учете особенностей поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует; эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвуя в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд; навыки подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности и конструктивном руководстве трудовым коллективом, хозяйственными и финансово- экономическими процессами туристской организации.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 42 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 14 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 28/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 66 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 12 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 8/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 92 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт):** | 4 | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Основы кадровой политики и социального взаимодействия на туристском предприятии |
|  | Принципы и законы взаимодействия с членами команды как вектор управления персоналом на туристском предприятии |
|  | Набор, подбор, адаптация, обучение персонала на туристском предприятии |
|  | Особенности управления персоналом в интернациональных компаниях в сфере туризма |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Основы кадровой политики и социального взаимодействия на туристском предприятии | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 2. | Принципы и законы взаимодействия с членами команды как вектор управления персоналом на туристском предприятии | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 3. | Набор, подбор, адаптация, обучение персонала на туристском предприятии | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 4. | Особенности управления персоналом в интернациональных компаниях в сфере туризма | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**5.1 Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям и устного опроса:**

*Тема 1: Основы кадровой политики и социального взаимодействия на туристском предприятии.*

1. Структура кадрового потенциала предприятия туристской сферы.
2. Потребности предприятий сферы туризма и потенциал рынка труда.
3. Трудовые ресурсы- персонал- трудовой коллектив.
4. Особенности социального взаимодействия на предприятиях туристской отрасли
5. Направления руководства трудовым коллективом.
6. Особенности руководства хозяйственными и финансово- экономическими процессами туристской организации.
7. Вопросы организации работы исполнителей, приема решений об организации туристской деятельности.
8. Руководитель в системе управления персоналом.
9. Системы поведения персонала и структура организации.
10. Стратегические типы лидеров.
11. Понятие диапазона управления.
12. Управление персоналом в системе кадрового обеспечения.
13. Цели кадровой политики.
14. Структура модели социальной технологии.
15. Персонал-технологии: [типология](https://pandia.ru/text/category/tipologiya/), цели, функции.
16. Служба управления персоналом.
17. Структура, функции и задачи деятельности кадровой службы.
18. Менеджер по персоналу: функции и содержание деятельности.
19. Задачи и этапы кадрового планировании.
20. Общие и специфические функции управления персоналом.

*Тема 2:* *Принципы и законы взаимодействия с членами команды как вектор управления персоналом на туристском предприятии.*

1. Командообразование.
2. Особенности социального взаимодействия и реализации сотрудником роли в команде.
3. Принципы и законы взаимодействия с членами команды.
4. Правила командной работы.
5. Презентация результатов работы команд.
6. Администрирование и управление персоналом.
7. Функции управления персоналом.
8. Стили руководства персоналом
9. Теоретическая разработка проблемы управления персоналом
10. Стратегическое управление персоналом
11. Общие и специфические [функции управления](https://pandia.ru/text/category/funktcii_upravleniya/) персоналом
12. Оценка эффективности управления персоналом
13. Этапы становления [коллектива](https://pandia.ru/text/category/koll/).
14. Аудит управления персоналом.
15. Системный, комплексный, интегративный, маркетинговый подходы в управлении персоналом.
16. Функциональный, динамический, ситуационный, процессорный в управлении персоналом.
17. Нормативный, административный, поведенческий подходы в управлении персоналом.

*Тема3: Набор, подбор, адаптация, обучение персонала на туристском предприятии.*

1. Типологизация персонала.
2. Участия персонала в обмене информацией, знаниями и опытом.
3. Профессиональное, личностное развитие и обучение персонала.
4. Управление подбором персонала.
5. Повышение квалификации персонала.
6. Развитие компетенций у сотрудников туристского предприятия.
7. Организационное обеспечение профессионального развития персонала.
8. Технология поиска кандидатов.
9. Требования к подбору персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности;
10. Подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
11. Современные технологии отбора персонала
12. Собеседование с соискателями, персоналом.
13. Управление карьерой.
14. Карьерное планирование.
15. Оценка эффективности карьерного планирования.
16. Система работы с кадровым резервом.
17. Критерии и методы оценки персонала.
18. Деловая оценка персонала.
19. Аттестация персонала.
20. Кадровые технологии развития человеческого капитала.
21. Основные теоретические подходы к мотивации персонала.
22. Практика мотивации персонала.
23. Факторы, влияющие на удовлетворенность работой и мотивацией.
24. Управление персоналом посредством формирования рабочих групп.

*Тема 4: Особенности управления персоналом в интернациональных компаниях в сфере туризма.*

1. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
2. Конфликтное поведение и способы разрешения конфликтной ситуации
3. Лидер- менеджер в современных коллективах.
4. Специфика культуры фирмы в сфере гостеприимства.
5. Навыки профессионального общения.
6. Особенности поведения групп людей, с которыми взаимодействует, учитывая их в своей деятельности: взаимодействие с разными категориями групп людей по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку.
7. Психологический климат: условия и формирующие факторы.
8. Управление психологическим климатом коллектива.
9. Базовый алгоритм HR-инжиниринга как регулярный менеджмент (по А. Раппопорту).
10. Верхний уровень управления персоналом: кадровая миссия, политика, стратегия, корпоративная этика, [целевые программы](https://pandia.ru/text/category/tcelevie_programmi/).
11. Нижний уровень, операционный: [должностные инструкции](https://pandia.ru/text/category/dolzhnostnie_instruktcii/), кадровые классификаторы (профили должностей, модель компетенций), процедуры и методики.
12. Национальные особенности управления персонала.
13. Специфика управления персонала на европейских предприятиях туризма.
14. Специфика управления персонала на американских предприятиях туризма.
15. Специфика управления персонала на азиатских предприятиях туризма.
16. Разработка идеологической и программно-целевой платформы управления персоналом в интернациональных коллективах.

**6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-4 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Управление человеческими ресурсами: учебник | Дейнека А. В. , Беспалько В. А. | М.: Дашков и Ко | 2014 |  | https://biblioclub.ru/ |
| 2. | 1. Управление организацией и персоналом: учебное пособие: пер. с англ.] / Международный институт менеджмента | гл. ред.: Лютова Т.В.. - Жуковский | - М.: ЛИНК, | 2018 |  | https://biblioclub.ru/ |

**8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>

**9.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Zoom

Blackboard

**9.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система «Гарант»

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

**10. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютеры для обучающихся, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, меловая и маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.