

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра философии, социологии и социальной работы

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.06 «МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОЙ
СФЕРЕ»**

Направление подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль программы «Туризм и гостиничный сервис»

Автор(ы): канд. социол. наук, доцент, И.В. Чебыкина
доцент

Одобрена на заседании кафедры философии, социологии и социальной работы.
Протокол от «11» января 2022 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «13» января 2022 г. №5.

Екатеринбург
2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Менеджмент персонала в туризме и гостиничной сфере»: формирование целостного представления у бакалавров о специфике социально-психологического подхода в общей теории управления, ознакомление студентов с основными принципами, особенностями, формами социального управления и менеджмента организации, обучение навыкам аналитической и практической деятельности в практике мотивирования, адаптации, руководства персонала, формировании адекватной структуры и функций управления, навыкам принятия управленческих решений на основе научных знаний с учетом специфики деятельности в туризме и гостиничном сервисе.

Задачи:

- изучить этапы становления научных концепций управления;
- рассмотреть структуру управленческого процесса в организациях туризма и гостиничного сервиса;
- сформировать целостное научно–обоснованное представление о роли управления социальными взаимодействиями в практике деятельности организаций туризма и гостиничного сервиса;
- изучить управленческие аспекты взаимодействия социальных общностей и групп, в т.ч. малых групп;
- изучить современные подходы к управлению различными организационными структурами и процессами;
- проанализировать потребности, ценности, мотивы личности в системе менеджмента;
- изучить основные принципы социального прогнозирования и проектирования в практике менеджмента;
- проанализировать сущность, понятие и функции социального контроля как механизма поддержания социального порядка в организации;
- развить навыки социально-психологического анализа проблем менеджмента в сфере туризма и гостиничного сервиса;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Менеджмент персонала в туризме и гостиничной сфере» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Психология профессионального образования.
2. Социология.



3. Культурная и межкультурная коммуникация в сфере туризма и гостиничного сервиса.

4. Социальная психология в туризме и гостиничном сервисе.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Социальные основы туризма.

2. Технологии продвижения и продаж в туризме и гостиничной сфере.

3. Туристско-рекреационное проектирование.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- ПКО-3 Способен решать задачи воспитания, развития и мотивации обучающихся в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности по программам СПО и (или) ДПП;

- ПКС-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса;

- ПКС-4 Способен проводить социологические и маркетинговые исследования в сфере туризма и гостиничного сервиса.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Методологии, методики, особенностей социально-психологического анализа проблем социального управления;

32. Базового понятийного аппарата научного менеджмента.

Уметь:

У1. Применять теоретические знания, при исследовании управленческих процессов в сервисной деятельности.

Владеть:

В1. Навыками проведения самостоятельного исследования процессов управления, деятельности менеджера.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 8 зач. ед. (288 час.), семестры изучения – 5, 6, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.



Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

| Вид работы | Форма обучения |
|---|------------------|
| | очная |
| | Семестр изучения |
| | 5, 6 сем. |
| | Кол-во часов |
| Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану | 288 |
| Контактная работа, в том числе: | 98 |
| Лекции | 38 |
| Практические занятия | 60 |
| Самостоятельная работа студента | 190 |
| Промежуточная аттестация, в том числе: | |
| Экзамен | 5,6 сем. |

**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

| Наименование разделов и тем дисциплины (модуля) | Сем. | Всего, час. | Вид контактной работы, час. | | | СРС |
|--|------|-------------|-----------------------------|----------------|-------------|-----|
| | | | Лекции | Практ. занятия | Лаб. работы | |
| 1. Менеджмент как теоретическая и прикладная дисциплина | 5 | 25 | 2 | 6 | - | 17 |
| 2. Эволюция менеджмента | 5 | 28 | 4 | 6 | - | 18 |
| 3. Организация как объект управления | 5 | 25 | 4 | 4 | - | 17 |
| 4. Функции управления | 5 | 28 | 4 | 6 | - | 18 |
| 5. Организация деятельности сервисных предприятий | 5 | 24 | 2 | 6 | - | 16 |
| 6. Управленческий процесс и его участники | 6 | 28 | 4 | 6 | - | 18 |
| 7. Ценности и мотивы личности в системе управления | 6 | 26 | 4 | 4 | - | 18 |
| 8. Сущность мотивации как функции управления. Потребности, интересы, | 6 | 27 | 4 | 6 | - | 17 |



| | | | | | | |
|--|---|----|---|---|---|----|
| ценности. Стимул и установка. Понятие мотивации и мотива | | | | | | |
| 9. Социальное прогнозирование и проектирование в системе управления: принципы, методы, этапы | 6 | 25 | 2 | 6 | - | 17 |
| 10. Управление инновациями и развитием организации | 6 | 27 | 4 | 6 | - | 17 |
| 11. Эффективность управления в сервисной деятельности | 6 | 25 | 4 | 4 | - | 17 |

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. Менеджмент как теоретическая и прикладная дисциплина

Объекты и субъекты менеджмента. Структура и функции менеджмента как теории и практики. Виды менеджмента.

Раздел 2. Эволюция менеджмента

Основные парадигмы и теоретические подходы в менеджменте. Донаучный этап развития менеджмента.

Раздел 3. Организация как объект управления

Подходы к определению понятия организации. Признаки организации. Стадии жизненного цикла организации.

Раздел 4. Функции управления

Цели и целеполагание в менеджменте. Понятие и этапы стратегического планирования. Инструменты стратегического планирования. Тактическое планирование.

Раздел 5. Организация деятельности сервисных предприятий

Понятие организации деятельности. Принципы организации, разделение труда работников предприятия.

Раздел 6. Управленческий процесс и его участники

Природа и специфические признаки социальных групп, виды групп. Групповая динамика. Групповые роли.

Раздел 7. Ценности и мотивы личности в системе управления

Сущность мотивации как функции управления. Потребности, интересы, ценности. Стимул и установка. Понятие мотивации и мотива



Раздел 8. Сущность мотивации как функции управления. Потребности, интересы, ценности. Стимул и установка. Понятие мотивации и мотива

Социально-психологический климат организации: понятие, признаки и методы изучения.

Раздел 9. Социальное прогнозирование и проектирование в системе управления: принципы, методы, этапы

Роль и значение социального прогнозирования в управленческом процессе. Сущность и специфика социального прогнозирования.

Раздел 10. Управление инновациями и развитием организации

Понятие и виды инноваций в организации. Жизненный цикл инновации.

Раздел 11. Эффективность управления в сервисной деятельности

Критерии экономической эффективности предприятия.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии представлены комбинацией объяснительно-иллюстративного и репродуктивного методов обучения. Осуществляются с использованием информационных лекций, семинаров, практических занятий или лабораторных работ. При использовании данных методов деятельность учащегося направлена на получение теоретических знаний и формирования практических умений по дисциплине.

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде



(ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Менеджмент в промышленности: учебное пособие для вузов по направлению подготовки "Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств" [Гриф УМО] / Э. А. Карпов [и др.]. - Старый Оскол : Тонкие наукоемкие технологии, 2014. - 519 с.

2. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - Москва : Форум, 2014. - 365 с.

3. Иванова, С. В. 50 советов по рекрутингу [Электронный ресурс] / Светлана Иванова, [Д. Болдогоев, Л. Шинкаренко]. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 256 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/88329/#1>.

4. Рябчикова Т. А. Оплата труда персонала : учебное пособие. - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 113 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72146>.

5. Кузнецова В. Б., Воробьев В. К. Экономика управления персоналом и социология труда : учебное пособие. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 226 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61427>.

6. Михайлина, Г.И. Управление персоналом: Учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 280 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93320>. — Загл. с экрана.

6.2 Дополнительная литература

1. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2017. - 252 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845>.

2. Захарова Т. И., Стюрина Д. Е. Оценка персонала : учебное пособие. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 168 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11053>.

3. Бакирова Г.Х. Психология развития и мотивации персонала [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по



специальностям «Психология», «Менеджмент организации», «Управление персоналом» / Г.Х. Бакирова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 439 с. — 978-5-238-01605-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52552.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Николаев Н. С. Системы качества управления персоналом : учебное пособие. - Москва : Русайнс, 2016. - 260 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61654>.

5. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П.Э. Шлендер [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 с. — 5-238-00909-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71073.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Инжиева Д. М. Управление персоналом : учебное пособие. - Симферополь : Университет экономики и управления, 2016. - 268 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73272>.

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Библиотека менеджмента. Режим доступа: <http://management-rus.ru/ssil.php>

2. Библиотека электронных ресурсов Исторического факультета МГУ. Режим доступа: <http://www.hist.msu.ru/ER/>

3. Библиотека Гумера. Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

4. Библиотека Максима Мошкова. Режим доступа: <http://www.lib.ru>

Программное обеспечение:

1. Браузер Chrome.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».

2. Информационная система «Таймлайн».

3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.

2. Компьютерный класс.



