***Приложение***

*к ОП СПО по специальности*

*43.02.10 Туризм*

***Рабочая программа учебной дисциплины***

**ОПр.05 Менеджмент и управление персоналом**

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ***Менеджмент и управление персоналом*** введена за счёт бюджета времени вариативной части учебного плана по специальности среднего профессионального образования **43.02.10 Туризм** *( протокол № 3 от 11.01.2022г.)* и предназначена для реализации в группах обучающихся специальности СПО **43.02.10 Туризм.**

**Организация - разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик:** *Н.М. Большакова, преподаватель ГАПОУ БТОТиС*

Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ   
БТОТиС протокол № 8 от «23» марта 2022г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **стр.** |
| 1. **общая характеристика рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **6** |
| 1. **условия реализации учебной дисциплины** | **12** |
| 1. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | **15** |

1. **общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ уЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

***Менеджмент и управление персоналом***

* 1. **Область применения программы**

Учебная дисциплина ***«Менеджмент и управление персоналом»*** входит в общепрофессиональный цикл образовательной программы (ОП) и введена за счет бюджета времени вариативной части учебного плана ОП СПО по специальности **43.02.10 Туризм**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при повышении квалификации и переподготовке работников в области туризма.

* 1. **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК: 01, 04, 06, 07, ПК4.1, 4.2

**1.3** **Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, в результате реализации рабочей программы воспитания достигаются личностные результаты (ЛР).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ПК, ОК, ЛР | Умения | Знания |
| ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения | собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;  использовать различные методы принятия решений подразделения;  организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;  работать в команде и осуществлять лидерские функции;  осуществлять эффективное общение;  проводить инструктаж работников;  работать в команде и осуществлять лидерские функции;  осуществлять эффективное общение;  проводить инструктаж работников; | значение планирования как функции управления;  методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;  виды планирования и приемы эффективного планирования;  эффективные методы принятия решений;  основы организации туристской деятельности;  стандарты качества в туризме;  приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;  методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;  организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; |
| ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | контролировать качество работы персонала;  контролировать технические и санитарные условия в офисе;  управлять конфликтами;  проводить презентации;  рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);  собирать информацию о качестве работы подразделения;  оценивать и анализировать качество работы подразделения;  разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;  внедрять инновационные методы работы; | принципы эффективного контроля;  Трудовой [кодекс](consultantplus://offline/ref=351901725D1AD79CDD076C7F7C064BAE5F064E69522AB5FA7EA8A9D1127408A5822E9AFD3C8DDFA61FE02AEF1FjBO3H) Российской Федерации;  организацию отчетности в туризме;  основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;  методику проведения презентаций;  основные показатели качества работы подразделения;  методы по сбору информации о качестве работы подразделения;  методы совершенствования работы подразделения;  инновации в сфере управления организациями туристской индустрии подразделения; |
| ОК 1. | описывать значимость своей  специальности. | значимость профессиональной  деятельности по специальности. |
| ОК 4. | определять задачи для поиска  информации;  определять необходимые  источники информации;  планировать процесс поиска;  структурировать получаемую  информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую  значимость результатов поиска;  оформлять результаты поиска. | номенклатура информационных источников применяемых в  профессиональной деятельности;  приемы структурирования  информации;  формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 6. | организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе  профессиональной деятельности | психологические основы  деятельности коллектива,  психологические особенности  личности;  основы проектной деятельности |
| ОК 7. | правильно и быстро принимать решения;  брать на себя ответственность;  оценивать результат выполнения задания;  оформлять результаты выполнения заданий. | психологические основы  деятельности коллектива и  личности;  процесс управления коллективом |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания** | | |
| ЛР 5 | Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | |
| ЛР 8 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. | |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания,  определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | | |
| ЛР 13 | Реализующий профессиональные навыки в сфере туризма, организации туристического сервиса на различных уровнях, а также работы туристических агентств. | |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания,  определенные субъектом Российской Федерации** | | |
| ЛР 14 | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма с учетом специфики рекреационного развития Иркутской области. | |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания,  определенные ключевыми работодателями** | | |
| ЛР 15 | Выполняющий трудовые функции в сфере туризма, организации работы туристических агентств различного уровня, сервиса и техники безопасности туризма. | |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания,  определенные субъектам образовательного процесса** | | |
| ЛР 16 | Проявляющий экологическую культуру, способность к сохранению окружающей среды и ресурсосбережению, ответственность за сохранность уникальной экосистемы озера Байкал | |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Всего** | **150** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | **100** |
| **в том числе в форме практической подготовки** | 53 |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение | 44 |
| практические работы | 53 |
| контрольные работы | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **50** |
| *Промежуточная аттестация* в форме***дифференцированного зачёта*** | 1 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *Менеджмент и управление персоналом***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **разделов и тем** | | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем в часах** | **Коды компетенций и личностных**  **результатов** |
| 1 | | 2 | 3 | 4 |
| **Введение** | | 1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов туристского бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине | **1** |  |
| **Раздел 1. Современное состояние индустрии туризма** | | | **7** |  |
| **Тема 1.1.**  **История становления и развития туристского бизнеса** | | **Содержание** | **1** |  |
| 1. Формирование и развитие мировой индустрии туризма.  Зарождение и развитие российского туризма | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| **Тема 1.2.**  **Особенности туризма как объекта управления** | | **Содержание** | **2** |  |
| 1. Туризм как многогранное явление современного мира. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории туризма. | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 1. 2. История развития менеджмента: предпосылки возникновения менеджмента этапы в развитии менеджмента в туризме. | *1* |
| **Тема 1.3.**  **Менеджмент туризма** | | **Содержание** | **2** |  |
| 1. Туризм в странах СНГ, данный период времени. | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 2. Понятие туристического менеджмента. Цель и задачи туристского менеджмента | *1* |
| ***Практические работы:*** | ***2*** |  |
| П.Р.№1. Анализ влияния экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в туризме | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| **Самостоятельная работа №1  «**Современное состояние индустрии туризма» | **4** |
| **Раздел 2. Система и структура управления туризмом** | | | **54** |  |
| **Тема 2.1.**  **Особенности менеджмента в туризме** | **Содержание** | | **3** |  |
| 1. 1. Система управления туризма. Субъект и объект туризма | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 1. 2. Виды воздействия туризма на экологию. Влияние политики на развитие туризма. | | *1* |
| 1. 3. Технологии, обеспечивающие развитие туризма. | | *1* |
| **Тема 2.2.**  **Функции**  **управления туристским предприятием** | **Содержание** | | **7** |  |
| 1.Функции туристского менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 2.Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций. Виды планов. Методика определения потребности предприятия в материальных ресурсах и персонале. | | *1* |
| 3. Организация и координация деятельности персонала. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. | | *1* |
| 4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. | | *1* |
| 5.Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) | | *1* |
| 6.Особенности стимулирования и мотивации персонала. Формы материальной и нематериальной мотивации персонала. Психология коллектива. | | *1* |
| 7.Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.  Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников. | | *1* |
| ***Практические работы:*** | | **9** |  |
| П.Р.№2. Разработка плана и определение целей деятельности предприятия. Построение дерева целей. | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№3. Составление графиков выхода на работу. | | *2* |
| П.Р№4. Разработка заданной организационной структуры туристского предприятия (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами) | | *2* |
| П.Р.№5. Разработка программы формирования лояльности персонала. | | *2* |
| П.Р.№6. Составление плана-схемы проведения контроля в заданной организации туристского бизнеса. Оценка эффективности работы предприятия. | | *2* |
| **Тема 2.3.**  **Менеджмент регионального**  **туризма** | **Содержание** | | **5** |  |
| 1. Формирование туристского предложения. | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 2. Туристский регион. | | *1* |
| 3. Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (гостиниц, транспортных предприятий, торговли). | | *1* |
| 4. Туристские организации и их структура. Виды туристских организаций | | *1* |
| 5. Туристические предприятия и предоставляемые ими услуги. | | *1* |
| ***Практические работы:*** | | **7** |  |
| П.Р.№7. Разработка туристского предложения региона | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№8. Составление схемы взаимосвязи туризма и обслуживающих отраслей | | *1* |
| П.Р.№9. Разработка структуры заданной туристской организации | | *1* |
| П.Р.№10. Составление схемы услуг для заданного туристического предприятия. | | *1* |
| П.Р.№11. Разработка программы «Тур выходного дня» для Байкальского региона | | *2* |
| **Тема 2.4.**  **Управление турфирмой в условиях корпоративных сетей** | **Содержание** | | **5** |  |
| 1. Виды корпоративных объединений. | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 2. Франчайзинговые объединения. Холдинговые компании. | | *1* |
| 3. Кадровая политика корпоративных объединений. Преимущества и недостатки корпоративной деятельности. | | *1* |
| 6 Корпоративная культура | | *1* |
| 3.Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров. | | *1* |
| ***Практические работы:*** | | **7** |  |
| П.Р.№12. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности турфирмы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале (распознать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определить этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы) | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№13. Деловая игра «Производственное совещание» | | *2* |
| П.Р.№14. Отработка навыков ведения телефонных переговоров с клиентами, коллегами, посредниками, с руководством | | *3* |
| **Тема 2.5.**  **Эффективность менеджмента в туризме** | **Содержание** | | **5** |  |
| 1***.*** Понятие эффективности менеджмента в туризме. | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 2. Измерение экономической эффективности туризма | | *1* |
| 3. Социальная эффективность менеджмента туризма. | | *1* |
| 4.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций. | | *2* |
| ***Практические работы:*** | | **5** |  |
| П.Р.№15. Анализ расходов посетителей в стране пребывания | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№16. Анализ социальной эффективности менеджмента туризма | | *2* |
| П.Р.№17. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций. | | *2* |
| **Контрольная работа №1** Система и структура управления туризмом | | ***1*** |
| **Самостоятельная работа №2**  Система и структура управления туризмом | | **27** |
| **Раздел 3. Управление персоналом в индустрии туризма** | | | **37** |  |
| **Тема 3.1.**  **Концепция управления персоналом в туристской индустрии** | **Содержание** | | **3** |  |
| 1. Особенности профессиональной деятельности HR-менеджеров. Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях туристской деятельности | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 1. Понятие, структура и виды организационной и корпоративной культуры | | *1* |
| 1. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей в материальных ресурсах и персонале | | *1* |
| ***Практические работы:*** | | **6** |  |
| П.Р.№18. Планирование качественных и количественных потребностей предприятия  в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№19. Разработка проекта организационной структуры системы управления персоналом | | *2* |
| П.Р.№20. Анализ профессиональной деятельности HR-менеджеров в туризме | | *2* |
| **Тема 3.2.**  **Найм и отбор кадров для** **предприятий туризма** | **Содержание** | | **3** |  |
| 1.Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала. Источники и способы привлечения персонала. | | *1* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной  пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров. | | *2* |
| ***Практические работы:*** | | **7** |  |
| П.Р.№21. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требования, предъявляемые к должности | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№22. Анализ состава личностных качеств, нежелательных для персонала турфирмы | | *1* |
| П.Р.№23. Анализ требований профессионального стандарта Экскурсовод (гид) | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№24. Построение модели специалиста в сфере туризма на основе требований профессионального стандарта («Аватар профессионала») | | *2* |
| **Тема 3.3.**  **Адаптация**  **персонала** | **Содержание** | | **2** |  |
| 1.Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых  сотрудников. Программа адаптации сотрудников в турфирме. Испытательный срок. | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| ***Практические работы:*** | | **2** |  |
| П.Р.№25. Разработка программ адаптации сотрудников турфирмы | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| **Тема 3.4.**  **Оценка деятельности**  **персонала турфирмы** | **Содержание** | | **3** |  |
| 1.Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные  технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| 1. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. | | *1* |
| ***Практические работы:*** | | **4** |  |
| П.Р.№26. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников турфирмы» | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№27. Анализ методов деловой оценки персонала | | *2* |
| **Тема 3.5.**  **Обучение и**  **развитие персонала турфирмы** | **Содержание** | | **2** |  |
| 1.Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в  туристическом бизнесе. Оценка эффективности обучения персонала. Профессионально–должностное продвижение и построение карьеры в туристическом бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| ***Практические работы:*** | | **4** |  |
| П.Р.№28. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и  производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. | | *2* | ОК1; 4;6;7  ЛР5;8;13-16.  ПК4.1;4.2 |
| П.Р.№29. Анализ конкретных ситуаций | | *2* |
| **Контрольная работа №2** Управление персоналом в индустрии туризма | | **1** |
| **Самостоятельная работа №3**  Управление персоналом в индустрии туризма | | **19** |
|  | ***Дифференцированный зачет*** | | ***1*** |  |
| **Всего:** | | | | **150** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому  
обеспечению**

Реализация программы дисциплины обеспечена учебным кабинетом ***«Менеджмент и управление персоналом»***

Оборудование учебного кабинета:

* рабочее место преподавателя;
* рабочие места по количеству обучающихся;
* учебная доска.

Технические средства обучения:

* компьютер и мультимедийный проектор
* принтер;
* программное обеспечение общего и профессионального назначения.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

Печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе

**3.2.1. Основные печатные источники:**

1. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе. - М. Издательский центр Академия, 2017
2. Косьмин А.Д. Свинтицкий Н.В. Косьмина Е.А. Менеджмент. - М. Издательский центр Академия, 2011.
3. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта. - М. Издательский центр Академия, 2015.
4. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижение турпродукта. - М. Издательский центр Академия, 2016.
5. Христофорова И.В. Себекина Т.А. Журавлева Т.А. Маркетинг в туристской индустрии. - М. Издательский центр Академия, 2012.
6. Менеджмент в схемах и определениях В.Р. Веснин, М.: ООО «Проспект», 2015

Н**ормативно-правовые акты:**

* 1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М.,2012.
  2. ГОСТ Р51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
  3. ГОСТР53423-2009.Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
  4. ГОСТР54603-2011.Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
  5. ГОСТ Р54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
  6. ГОСТ Р54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
  7. ГОСТ Р55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
  8. ГОСТ Р55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
  9. ГОСТ Р56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
  10. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный Закон № 132 –ФЗ от 24 ноября 1996 года (в ред. Федеральных законов от 28.06.2009 № 123 –ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 02.12.1996, № 49, ст. 5491.
  11. О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" и Кодекс РФ об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии: Федеральный закон от 05.02.2018 № 16-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 12.02.2018, № 7, ст. 976.
  12. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ // Российская газета от 26 ноября 2020 г. № 267.
  13. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
  14. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
  15. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

**3.2.2. Основные электронные издания:**

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>

2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;

3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: http://www.HR – portal.ru;

4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;

5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;

6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.

7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;

8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-jornal.ru>;

9. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.

10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>

11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>

12. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>

13. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)

14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)

15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp -

16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: http://www.aup.ru/library/ -

17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>

18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: http://www.all-hotels.ru/ -

19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>

20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>

21. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: http://www.rha.ru/ -

22. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

**3.2.3. Дополнительные источники**:

1. Виханский О.С. Наумов А.И. Менеджмент. - Экономист, 2009.
2. Базаров Т. Ю. Управление персоналом: Учебник - 12-е изд., стереотипное, М.: Академия – М, 2014.
3. Колетвинова Е. Ю. Стратегическое управление персоналом: Краткий курс, М.: Проспект – М, 2016 .

**4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины**

* 1. **Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки\*** |
| **Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины** | Характеристики демонстрируемых знаний  75% правильных ответов | Тестирование  Устный опрос |
| значение планирования как функции управления;  методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;  виды планирования и приемы эффективного планирования;  эффективные методы принятия решений;  основы организации туристской деятельности;  стандарты качества в туризме;  приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;  методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;  организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;  принципы эффективного контроля;  Трудовой кодекс Российской Федерации;  организацию отчетности в туризме;  основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;  методику проведения презентаций;  основные показатели качества работы подразделения;  методы по сбору информации о качестве работы подразделения;  методы совершенствования работы подразделения;  инновации в сфере управления организациями туристской индустрии подразделения; |
| **Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины** | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертная оценка выполнения ситуационных задач | Оценка результатов выполнения практической работы |
| собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;  использовать различные методы принятия решений подразделения;  организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;  работать в команде и осуществлять лидерские функции;  осуществлять эффективное общение;  проводить инструктаж работников;  работать в команде и осуществлять лидерские функции;  осуществлять эффективное общение;  проводить инструктаж работников;  контролировать качество работы персонала;  контролировать технические и санитарные условия в офисе;  управлять конфликтами;  проводить презентации;  рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);  собирать информацию о качестве работы подразделения;  оценивать и анализировать качество работы подразделения;  разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;  внедрять инновационные методы работы; |

*\*В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.*