

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:03:57

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ**

СОДЕРЖАНИЕ

1. <u>ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</u>	<u>3</u>
2. <u>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</u>	<u>3.</u>
<u>СВЯЗЬ С ПРЕДШЕСТВУЮЩИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ.....</u>	<u>4.</u>
<u>СВЯЗЬ С ПОСЛЕДУЮЩИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ.....</u>	
5. <u>КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЗУЧЕНИЯ</u> <u>ДИСЦИПЛИНЫ.....</u>	
6. <u>ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА</u>	<u>4</u>
7. <u>СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</u>	<u>4</u>
8. <u>ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ.....</u>	<u>6</u>
9. <u>КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</u>	<u>10</u>
10. <u>УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</u> <u>ДИСЦИПЛИНЫ</u> <u>.....</u>	

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: формирование у будущего специалиста по направлению подготовки: 43.03.02 – Туризм системы знаний о сущности, содержании, принципах и методах управления человеческими ресурсами и развитие способностей целенаправленного воздействия на персонал организации.

Задачи дисциплины:

формирование знаний концептуальных основ управления персоналом организации; изучение особенностей содержания кадровой работы и специфики деятельности подразделений кадровой службы; формирование способности применять имеющиеся технологии и методы кадровой работы; формирование знаний сущности, содержания, принципов и методов управления персоналом; освоение методов кадровой работы в области планирования, профессионального отбора, оценки и аттестации, профессионального развития и управления карьерой; освоение методов управления социальными отношениями и способами разрешения конфликтных ситуаций.

2. Место дисциплины в структуре ООП

«Управление персоналом в туризме» относится к вариативной части дисциплин по выбору (Б1.В.ДВ.11). Ее освоение происходит в 6, 7 семестрах заочной формы обучения.

3.Связь с предшествующими дисциплинами

Освоение дисциплины «Управление персоналом в туризме» базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как: психология делового общения, культурология, конфликтология, менеджмент.

4. Связь с последующими дисциплинами

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, могут быть использованы в период прохождения преддипломной практики и подготовки выпускной квалификационной работы

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Индекс	Формулировка
<u>ОК–6</u>	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
<u>ОПК -2</u>	способностью организовывать работу исполнителей

6. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Код реали- зуемой компе- те нции	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельно й работы	Средств а и техноло- гии и оценки	
ОК -6	Самостоятельное изучение литературы	Конспект источников	Собеседование	10
	Подготовка реферата	Реферат	Доклад	10
ОПК -2	Самостоятельное изучение литературы	Конспект источников	Собеседование	8
ОК -6	Самостоятельное изучение литературы	Конспект источников	Собеседование	8
ОК -6 ОП К-2	Подготовка реферата	Реферат	Доклад	10
	Подготовка реферата	Реферат	Доклад	10
Итого				56

7. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тема самостоятельного изучения № 1. Специфические моменты социального развития корпораций Японии.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование
План конспекта:

1.Эффективность трудовой деятельности как основной фактор развития экономики Японии, ее конкурентоспособности и качества жизни населения.

2.Дифференциация доходов, проблема бедности и эффективность труда.
Составляющие эффективности.

3.Изменение возрастной структуры населения Японии.

4. Занятость и безработица в Японии.

4. Дифференциация доходов населения

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации

(№)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 2. Общее и особенное в западной и восточной модели управления социальным развитием.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы:

конспект **Средства и технологии оценки:** собеседование **План**

конспекта:

1. Особенности в западной и восточной модели управления социальным развитием.
2. Потребности и интересы, стимулы к повышению трудовой активности.
3. Материальные и нематериальные стимулы.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 3

Возможность применения интересных зарубежных моделей социального развития предприятий и управления в российских условиях.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы:

конспект **Средства и технологии оценки:** собеседование **План**

конспекта:

1. Зарубежные модели социального развития предприятий.
2. Спрос на персонал, его количественная структура.
3. Предложение в области персонала (ситуация в сфере учебных заведений, центров подготовки кадров, органов обеспечения занятости, увольнений из организаций и т. д.).
4. Развитие технологии. Изменение характера и содержания труда, его предметной направленности.
5. Требования к специальностям и рабочим местам, подготовке и переподготовке персонала.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 4. Влияние социальных факторов на поведение работника на рынке труда и в организации.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы:

конспект **Средства и технологии оценки:** собеседование **План**

конспекта:

- 1.Объективные и субъективные стороны общественной организации труда.
- 2.Производственно-техническая и социально-экономическая характеристика общественной организации труда.
- 3.Принципы организации общественного труда.
- 4.Понятие и содержание общественного разделения и кооперации труда, характерные тенденции их развития.
- 5.Понятие социально-трудовых отношений. Система социально-трудовых отношений, ее структура: субъекты, уровни, принципы и механизмы реализации.
- 6.Эволюция общественной организации труда и социально-трудовых отношений в разных моделях управления экономикой.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 5. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы:

конспект **Средства и технологии оценки:**

собеседование **План конспекта:**

- 1 .Основные формы и методы стимулирования и мотивации в организации. Общие принципы использования и распределения прибыли на социальные цели
2. Фонды: резервного, накопления и потребления
3. Использование модели распределения прибыли
4. Жилищные программы

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 6. Социология профессий

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение

литературы **Итоговый продукт самостоятельной работы:**

конспект **Средства и технологии оценки:** собеседование **План конспекта:**

- 1.Объективные и субъективные стороны общественной организации труда.
- 2.Производственно-техническая и социально-экономическая характеристика общественной организации труда.
- 3.Принципы организации общественного труда.
- 4.Понятие и содержание общественного разделения и кооперации труда, характерные тенденции их развития.

5. Понятие социально-трудовых отношений. Система социально-трудовых отношений, ее структура: субъекты, уровни, принципы и механизмы реализации.

6. Эволюция общественной организации труда и социально-трудовых отношений в разных моделях управления экономикой.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 7. Деловая оценка и аттестация

персонала Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект **Средства и технологии**
оценки: собеседование **План конспекта:**

1. Трудовая адаптация персонала.
2. Основные аспекты адаптации: психофизиологический, социально-психологический, профессиональный, организационный.
3. Управление адаптацией.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 8. Управление конфликтами и

стрессами Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект **Средства и**
технологии оценки: собеседование **План конспекта:**

1. Конфликт в сфере управления: сущность и содержание.
2. Диагностика конфликта
3. Причины возникновения конфликта.
4. Методы управления конфликтами в организации.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Тема самостоятельного изучения № 9. Затраты на персонал

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект
Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Общая характеристика затрат на персонал.
2. Показатели оценки расходов на рабочую силу.
3. Классификация затрат организации на персонал.
4. Определение экономического ущерба в связи с текучестью кадров.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

8. ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Средства и технологии оценки: доклад

Базовый уровень

1. Персонал организации и его роль в работе современного предприятия.
2. Современный взгляд на трудовой потенциал человека.
3. Управление персоналом: характеристика и особенности.
4. Изменения взглядов на роль работников в производстве.
5. Личности оказавшие влияние на управление персоналом.
6. Характеристика руководителей.
7. Особенности психологии управления персоналом.
8. Изменение роли персонала в современном мире.
9. Стили управления персоналом и их особенности.
10. Особенности персонал технологий в современной организации.
11. Характеристика трудовых показателей.
12. Характеристика нормативов в организации труда персонала.
13. Организация рабочего места.
14. Рабочее время персонала: оценка и повышение эффективности использования.
15. Служба управления персоналом: ее структура и обязанности.
16. Нормативные акты, влияющие на управление персоналом: их характеристика.
17. Особенности информационного обеспечения системы управления персоналом.

Повышенный уровень

18. Особенности анализа работы персонала.
19. Особенности технологии отбора персонала.
20. Необходимость и способы повышения квалификации кадров.
21. Адаптация персонала: характеристика и способы осуществления.
22. Гарантии и компенсации работникам.
23. Система оплаты труда персонала.
24. Особенности мотивации работников.
25. Причины и методы регулирования трудовых конфликтов.
26. Трудовые права работников.
27. Особенности оценки результатов труда работников.
28. Методы управления персоналом.
29. Стимулирование трудовой деятельности.
30. Социальное партнерство в сфере труда.
31. Организационные структуры кадровых служб: проблемы и направления совершенствования.
32. Разработка положений о службе управления персоналом коммерческой фирмы.
33. Формы и методы поиска и найма работников в коммерческой фирме.
34. Психологическая адаптация работников структурных подразделений организации.
35. Аттестация кадров: проблемы и решения.
36. Создание резервов кадров на выдвижение.
37. Качественная характеристика работников системы управления персоналом отечественных и зарубежных организаций.
38. Планирование деловой карьеры персонала фирмы или организации.
39. Оценка труда работников аппарата управления организации.
40. Новые информационные технологии в кадровом менеджменте.
41. Стратегические решения в кадровом менеджменте.

9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал полные ответы на вопросы, **владеет** навыками глубокого системного анализа фактического материала, **знает** и умеет анализировать литературу и другие информационные источники, **умеет** делать

самостоятельные выводы, а также показал полное знание материала дисциплины и дал аргументированные ответы на все, в т.ч. и дополнительные, поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответы на вопросы даны на хорошем теоретическом уровне. Студент **умеет** анализировать литературные источники, однако, выводы носят поверхностный характер и не отражают личных мнений автора. На экзамене студент показал, что **владеет** навыками использования инструментов экономической политики **знает** материал, но при ответах на вопросы аргументация была недостаточной.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он воспроизводит термины, основные понятия **знает** законодательные основы оплаты труда, но не знает механизм их реализации. У студента не проявилось умение логически стройного и самостоятельного изложения. Выводы, к которым приходит обучающийся носят описательный характер. Студент **умеет** классифицировать объекты, но не знает социально-экономические характеристики объекта, **владеет** только описательной сущностью явлений. На ряд дополнительных вопросов студент не дал правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент **не владеет** лекционным материалом дисциплины, **не умеет** дать объяснения основным терминам, **не знает** основных закономерностей и тенденций в области оплаты труда, не может ответить на дополнительные вопросы.

9.1. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации Вопросы к зачету (7 семестр)

Вопросы для проверки уровня обученности

1. Труд, как объект деятельности персонала.
2. Занятость и безработица на рынке труда.
3. Прогнозирование трудовых ресурсов.
4. Трудовые отношения работников и работодателей.
5. Компоненты трудового потенциала человека.
6. Современные требования к персоналу.
7. Состав и структура работников предприятия.
8. Социально-психологическое взаимодействие персонала.
9. Роль руководителя в управлении персоналом.
10. Участие работников в управлении организацией.

Уметь анализировать и делать выводы по следующим вопросам:

1. Методы и стили управления персоналом.
2. Современные персонал-технологии управления.
3. Виды трудовой деятельности персонала.
4. Содержание труда персонала на предприятии.
5. Формы разделения и кооперации труда.
6. Дисциплина труда и трудовой распорядок.
7. Рабочее время персонала на предприятии.
8. Научные направления организации труда.
9. Проектирование трудовых процессов.
10. Нормативы в организации труда персонала.
11. Организация и обслуживание рабочих мест.
12. Нормализация условий и интенсивности труда.
13. Организационная структура службы управления персоналом.
14. Правовое обеспечения системы управления персоналом.
15. Информационное обеспечение управление персоналом.
16. Анализ работы и определение потребности в персонале
17. Подбор персонала
18. Отбор персонала
19. Подготовка и повышение квалификации кадров
20. Профессиональная адаптация персонала на производстве
21. Планирование развития деловой карьеры
22. Характеристика потребностей человека.
23. Основные виды мотивации персонала.

Владеть знаниями в следующих направлениях:

1. Мотивация и эффективность труда.
2. Качество и уровень жизни персонала.
3. Основные виды и причины трудовых конфликтов.
4. Порядок рассмотрения трудовых споров.
5. Защита трудовых прав работника.
6. Анализ и оценка результатов труда персонала.
7. Конкурентность труда и производства.
8. Показатели и критерии занятости персонала.
9. Учет затрат на содержание персонала.
10. Виды и структура доходов работников.

11. Формы и системы оплаты труда персонала.
12. Гарантии и компенсации работникам.
13. Механизм регулирования заработной платы.
14. Анализ кадрового потенциала.
15. Перемещения, работа с кадровым резервом

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала. *Оценка*

«неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

9.2. Описание шкалы оценивания

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента для заочной формы обучения не предусмотрена.

9.3. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация в форме зачета

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам собеседования.

9.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения **зачета** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. При подготовке к

ответу студенту предоставляется право пользования нормативной литературой и правовыми законодательными актами.

Критерии оценивания защиты докладов приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

Подготовленность к семинару, собеседованию, докладу оценивается на основе следующих критериев:

- наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
- умение ориентироваться в информационном пространстве;
- использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
- умение в полной мере аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценивания приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Управление персоналом».

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Рекомендуемая литература

10.1.1. Основная литература

1. Основы управления персоналом: Учебник. /под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Управление персоналом организации: Учебник /под ред. А.Я. Кибанова. – 4-е изд., доп. и перераб. - М.: ИНФРА-М, 2011. – 695 с.
3. Карташова, Л.В. Управление человеческими ресурсами: учебник / Л. В. Карташова- М.: ИНФРА-М, 2009.

10.1.2. Дополнительная литература:

1. Тебекин, А.В. Менеджмент организации: учебник/ А. В. Тебекин, Б. С. Касаев- М.: КноРус, 2010.
2. Салихов, Б.В. Интеллектуальный капитал организации: сущность, структура и основы управления: Б. В. Салихов- М.: ИТК "Дашков и К°", 2009.
3. Резник, С.Д. Персональный менеджмент: Тесты и конкретные ситуации: учеб. пособие/ С. Д. Резник, В. В. Бондаренко, С. Н. Соколов ; ред. С. Д. Резник- М.: ИНФРА-М, 2010.
4. Тарасенко, В.В. Логика и методология управления. Книга для руководителя: учеб. пособие/ В. В. Тарасенко- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
5. Переверзев, М.П. Менеджмент: учебник/ М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский- М.: ИНФРА-М, 2011.
6. Леженкина, Т.И. Научная организация труда персонала: учебник/ Т. И. Леженкина- М.: Маркет ДС, 2011.

7. Журавлева, И.В. Кадровику - все о приказах, кадровых и некадровых: И. В. Журавлева, М. В. Журавлева- М.: ИНФРА-М, 2010.

10.1.3. Методическая литература:

1. Рабочая программа дисциплины
2. Методические указания к самостоятельной работе студентов
3. ФОСы по дисциплине

11.1.4. Интернет-ресурсы:

1. www.aup.ru (административно-управленческий портал)
2. www.chelt.ru (электронная версия журнала «Человек и труд»)
3. www.bls.gov (Bureau of labor statistics US)
4. www.gallup.ru (Информационно-консалтинговая компания «Галап-Медиа»)
5. www.gov.ru (сайт Правительства РФ)
6. www.hro.ru/hrm (онлайновый журнал «Управление персоналом»)
7. www.ilo.ru (официальный сайт Международной организации труда)
8. www.info.gks.ru (официальные статистические данные Госкомстата РФ)
9. www.iteam.ru/ (сайт «Технологии корпоративного управления»)
10. www.labor.ru (официальный сайт Московской службы занятости)