

Учреждение образования "Белорусский государственный экономический университет"

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
'Белорусский государственный
экономический университет'

В.Н.Шимов

“ 09 ” /1. _____ 2014 г.

Регистрационный № УД /баз.

МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА В ТУРИЗМЕ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для магистрантов по специальности

1-25 81 11 «Экономика и управление туристской индустрией»

СОСТАВИТЕЛЬ

Власова И.А., доцент кафедры управления туризмом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кабушкин Н.И., декан факультета «Высшая школа туризма» учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор;

Янковенко В.А., доцент факультета повышения квалификации и переподготовки кадров Института туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры».

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой управления туризмом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 3 от 23.10.2014);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № _____ от №. /Л/ 2014).

Ответственный за редакцию: Власова И.А.

Ответственный за выпуск: Власова И.А.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по дисциплине «Менеджмент персонала в туризме» разработана в соответствии с образовательным стандартом второй степени высшего образования (магистратуры) по специальности 1-25 81 11 «Экономика и управление туристской индустрией» и является составной частью комплекса специальных дисциплин, формирующих уровень качества подготовки магистров по программе «Управление и обучение в туристской индустрии».

Цель преподавания дисциплины — дать студентам знания, позволяющие внедрить в практику управления персоналом наиболее эффективные методы моделирования организационных структур управления и принятия управленческих решений по персоналу.

В соответствии с указанной целью при изучении дисциплины ставятся следующие *задачи*, основной среди которых является помощь в изучении:

- содержания и исследований в области управления персоналом туристических фирм;
- выявления и разъяснения сферы применения планирования, отбора и оценки персонала, методов и стиля управления, а также развития персонала различных уровней туристической индустрии;
- политики туристических фирм в области управления персоналом, ее видов, составляющих, методологии и методики исследования на разных уровнях проявления;
- проведении сравнительного анализа управленческих ценностей и уровня организационной культуры.

В результате изучения дисциплины будущий магистр будет иметь достаточный уровень знаний в области управления персоналом предприятий туристической индустрии, что позволит ему успешно осуществлять практическую деятельность.

При изучении дисциплины «Менеджмент персонала в туризме» используются следующие методы обучения и формы организации занятий:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- тренинги и деловые игры;
- консультации преподавателя;

- самостоятельная работа, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к занятиям, выполнение письменных работ.

Изучив дисциплину «Менеджмент персонала в туризме», обучаемый должен:

знать:

- основы теории управления персоналом;
- сущность факторов определения потребности в кадрах;
- элементы кадровой политики туристической фирмы;
- методику оценки эффективности труда и работы персонала,

уметь:

- планировать потребность в персонале и расходы на его содержание;
- реализовывать кадровую политику туристической фирмы в части привлечения персонала;

- разработать систему экспертной оценки персонала.

иметь навыки:

- применения способов управления движением персонала в туристической фирме;

- применения способов оценки персонала в туристической фирме;

- использования нормативной документации.

Всего часов по дисциплине 56, из них аудиторных 26 (2 зачетные единицы), в том числе 14 часов - лекции, 12 часов - практические занятия.

Рекомендуемая форма контроля знаний - зачет.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		лекции	практические занятия
1.	Понятие и сущность управления персоналом. Методы и стиль управления персоналом	2	
2.	Планирование потребности в персонале	2	2
3.	Отбор персонала	2	2
4.	Оценка персонала	4	4
5.	Движение и профессиональное развитие персонала	2	2
6.	Эффективность управления персоналом	2	2
	ВСЕГО	14	12

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Понятие и сущность управления персоналом. Методы и стиль управления персоналом

Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления. Формирование понятия, значения и сущности управления персоналом. Изучение роли и механизма управления персоналом. Формирование представления взаимосвязи предприятия и персонала, а также требований, предъявляемых к работникам. Основы представления стратегии управления персоналом: определение перспективных ориентиров использования персонала, его обновления и совершенствования, развития мотивации. Факторы, которые могут быть положены в основу программы развития службы управления персоналом: технико-технологические, личностные, экономические и социально-политические. Формулирование задач, стоящих перед службой управления персоналом: всесторонняя поддержка бизнеса, формирование политики прогноза персонала, поддержки творческого отношения к делу, обеспечение высокого уровня профессионализма и качества экспертизы в кадровых вопросах; выявление проблем в сфере использования трудовых ресурсов и принятия соответствующих решений; создание условий для высокопродуктивной работы и поддержка творчества и новаторства; расширение знаний менеджеров организации в целях эффективного использования потенциала сотрудников.

Механизм управления персоналом состоит из двух направлений, в совокупности формирующих модель эффективного управления персоналом: организация управления (определение состава, структуры и квалификации персонала, выбор технологии и стиля управления, организация труда) и система руководства персоналом (планирование потребности в персонале, подбор и расстановка кадров, адаптация персонала, стимулирование и мотивация, оценка персонала, систематизация информации о персонале).

«Концепция ограничений менеджера» М. Вудкока, Д. Фрэнсиса.

Понятие и классификация методов управления. Организационно-

административные методы управления: *Формирование структуры органов управления. Утверждение административных норм и нормативов. Правовое регулирование. Издание приказов, указаний и распоряжений. Инструктирование. Отбор, добор и расстановка кадров. Утверждение методик и рекомендаций. Разработка положений, должностных инструкций, стандартов организации. Разработка другой регламентирующей документации. Установление административных санкций и поощрений.*

Экономические методы управления (планирование, бюджет, экономические стимулы и рычаги): *Технико-экономический анализ. Технико-экономическое обоснование. Технико-экономическое планирование. Экономическое стимулирование. Финансирование. Мотивация трудовой деятельности. Оплата труда. Капиталовложения. Кредитование. Ценообразование. Участие в прибылях и капитале. Налогообложение. Установление экономических норм и нормативов. Страхование. Установление материальных санкций та поощрений.*

Социально-психологические методы управления: *Социально-психологический анализ. Социально-психологическое планирование. Создание творческой атмосферы. Участие работников в управлении. Социальная и моральная мотивация. Удовлетворение культурных и духовных нужд. Формирование коллективов, групп. Создание нормального психологического климата. Установление социальных норм поведения. Развитие у работников инициативы и ответственности. Установление моральных санкций и поощрений.*

Стиль руководства туристической фирмой: авторитарный, демократический и либеральный.

Тема 2. Планирование потребности в персонале

Определение потребности в кадрах. Технология определения потребности в кадрах: планирование приема на работу, планирование сокращения работников, планирование затрат на прием и обучение, планирование профессионального обучения и повышения квалификации, планирование перспектив развития.

Главные факторы определения потребности в кадрах: экономическое положение,

конъюнктура производства, продолжительность работы, уровень технической оснащенности, текучесть кадров, уровень организации предприятия, технологический процесс, планы рационализации, профиль требований к рабочим местам, профиль квалификации, профиль кадрового состава, недостатки квалификации, программы обучения и повышения квалификации, структура возраста кадров и т.д.

Основные этапы планирования потребности в персонале. Количественные, качественные и временные аспекты планирования потребности в кадрах.

Планирование расходов на содержание персонала: оплата труда и накладные расходы по персоналу (на основе закона и тарифных соглашений и на основе соглашений предприятия).

Тема 3. Отбор персонала

Кадровая политика туристической фирмы: открытая и закрытая, активная, пассивная, реактивная, превентивная.

Привлечение персонала в организацию и особенности отбора на внутреннем и внешнем рынке рабочей силы. Характеристика вакансий, функций и возможностей развития персонала. Оценочные критерии к личности претендента. Информация об условиях приема и сведения о претенденте.

Рынки рабочей силы: внешний и внутренний (преимущества и недостатки).

Тема 4. Оценка персонала

Цели оценки персонала: административная, информационная, мотивационная. Методы и критерии оценки труда и персонала: прогностический, практический, имитационный. «

Средства оценки персонала: личные и технические.

Критерии оценки: образование и производственный опыт, интеллектуальные способности, поведение (манера держаться), манера разговора (умение говорить, слышать и слушать), целеустремленность и профессиональная пригодность.

Экспертная оценка персонала: оценка результатов труда, оценка деловых и

личных качеств, оценка влияния. Личностные и профессиональные параметры, определяющие эффективность деятельности руководителя. Аттестация и переаттестация персонала.

Тема 5. Движение и профессиональное развитие персонала

Текучесть кадров: сущность, причины и факторы, влияющие на текучесть кадров. Управление мобильностью кадров (повышение, перемещение, понижение и увольнение).

Обучение и повышение квалификации персонала: первичная подготовка, профессиональное обучение и переподготовка, повышение квалификации. Обучение на рабочем месте и вне рабочего места сотрудников.

Развитие и обеспечение персонала. Карьера: сущность, виды, этапы. Управление карьерой персонала. Планирование и подготовка кадрового резерва: резерв развития и резерв функционирования, оперативный и стратегический резервы.

Тема 6. Эффективность управления персоналом

Экономическая, социальная и организационная эффективность управления персоналом. Соотношение затрат, необходимых для обеспечения предприятия квалифицированными кадрами, и результатов, полученных от их деятельности. Отношение бюджета подразделения предприятия с численностью персонала этого подразделения. Стоимостная оценка различий в результативности труда. Состояние морально-психологического климата в трудовом коллективе. Показатели, характеризующие влияние социальных программ на результативность деятельности работников и предприятия в целом. Степень удовлетворенности персонала работой. Средние затраты на кадровые мероприятия в расчете на одного работника. Текучесть * кадров, доля административных работников, надежность персонала, равномерность нагрузки, уровень трудовой дисциплины, укомплектованность кадрами.

Оценка комплексной системы управления персоналом предприятия.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

- 1 Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. М.: КНОРУС, 2013.
- 2 Кабушкин, Н.И. Управление туристическими предприятиями и гостиницами : учеб.-практ. пособие / Н.И. Кабушкин. Минск: БГЭУ, 2011.
- 3 Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : учеб. пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова; Гос. ун-т управления; Воронежский гос. ун-т. М.: ИНФРА-М, 2013.
- 4 Веснин, В.Р. Корпоративное управление : учеб. / В.Р. Веснин, В.В. Кафидов. М. : ИНФРА-М, 2013.
- 5 Ефимов, С.А. Управление персоналом: гостиничный бизнес : учеб. пособие / С.А. Ефремов. М.: ТрансЛит, 2008.

Дополнительная:

- 6 Кабушкин, Н.И. Менеджмент туризма: учеб. / Н.И. Кабушкин. 7-е изд., стер. Минск: Новое знание, 2007.
- 7 Пивоваров, С.Э. Международный менеджмент : учеб. / С.Э. Пивоваров [и др.]. 5-е изд. СПб.: Питер, 2013.
- 8 Глухов, В.В. Менеджмент: учеб. для вузов / В.В. Глухов. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
- 9 Гончаров, В.И. Менеджмент : учеб. пособие / В.И. Гончаров. Минск : Современная школа, 2010.
- 10 Казакова, Н.А. Стратегический менеджмент : учеб. / Н.А. Казакова [и др.] ; под ред. Н.А. Казаковой. М.: ИНФРА-М, 2013.
- 11 Виханский, О.С. Менеджмент : учеб. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. 5-е изд., стер. М.: Магистр; ИНФРА-М, 2013.
- 12 Кафидов, В.В. Управление человеческими ресурсами : учеб. пособие / В.В. Кафидов. СПб.: Питер, 2013.

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.
□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.