

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО

Кафедра економіки і бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ



в.о.зав. кафедри к.е.н., доцент

Лариса БОЛТЯНСЬКА

« 31 » _серпня_ 2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«HR ПРОЦЕСИ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ»

для здобувачів ступеня вищої освіти «*Бакалавр*»
зі спеціальності **242 «Туризм»** за ОПП Туризм
(на основі повної загальної середньої освіти)

факультет економіки та бізнесу

2022 – 2023 навч. рік

Робоча програма навчальної дисципліни «HR процеси в туристичній діяльності» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПП Туризм (на основі повної загальної середньої освіти) – Запоріжжя, ТДАТУ. 2022 - 10 с.

Розробник: Ірина Колокольчикова, д.е.н., доцент

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Економіка і бізнес»
Протокол від «31» серпня 2022 року № 1
В.о. завідувача кафедри економіки і бізнесу



Лариса БОЛТЯНСЬКА
«31» серпня 2022р.

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПП Туризм (на основі повної загальної середньої освіти)
Протокол від «02» вересня 2022 року № 1



Голова Анна КОСТЯКОВА
«02» вересня 2022 року

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів 5	Галузь знань: <u>24 Сфера обслуговування</u>	Обов'язкова	
Загальна кількість годин – 150 годин	Напрямок підготовки: 242 «Туризм»	Курс	Семестр
Змістових модулів - 2		3-й	6-й
Тижневе навантаження: аудиторних занять - 4 год. самостійна робота студента – 11 год.	Ступінь вищої освіти «Бакалавр»	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	14 год.
		Лабораторні заняття	-
		Практичні заняття	14 год.
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	122 год.
		Форма контролю: екзамен	

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу - поглиблення теоретичних знань, оволодіння сучасними методологічними інструментами та практичними навичками для ефективного управління людськими ресурсами з боку майбутніх фахівців в сучасному бізнес-середовищі в туристичній діяльності суб'єктів ринку.

Завдання курсу - ознайомлення студентів з теоретичними основами процесів та інструментів управління персоналом на основі обраних моделей реалізації функції персоналу; теоретична підготовка студентів для створення кадрових документів; формування навичок, необхідних для створення правил і процедур, пов'язаних із застосуванням кадрових документів.

Освітня компонента забезпечує набуття здобувачами ВО:

- Загальних компетентностей:

ЗК01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

- Спеціальних (фахових) компетентностей:

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

- Програмних результатів навчання:

РН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

РН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних

технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

РН16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

РН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

РН24. Розробляти програми саморозвитку і використовувати засоби саморегуляції для забезпечення систематичного підвищення рівня професійних компетентностей, та особистісних навичок ефективної соціальної комунікації.

- soft skills уміння проявляти критичне, самокритичне, креативне мислення;
 уміння презентувати інформацію та прилюдно виступати;
 уміння аналізувати ситуацію, планувати процес, приймати рішення;
 здатність спілкуватися, відстоювати позицію, управляти командою;
 здатність демонструвати навички самостійної роботи.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. «Теоретичні аспекти дослідження HR – процесів в туристичній діяльності»

Тема 1. Сутність управління людськими ресурсами [1, с. 6 – 18; 3, с. 4 – 15; 4, с. 18 - 25]

Понятійно – категоріальний апарат дисципліни, ринок праці, методологічні аспекти управління людськими ресурсами.

Тема 2. Управління людськими ресурсами в туристичній фірмі [1, с. 19 – 25; 3, с. 16 - 32; 4, с. 26 - 33]

Управління людськими ресурсами в системі керування організацією. Створення служби управління людськими ресурсами і її ролі у системі керуванні туристичною фірмою. Формування стратегії управління людськими ресурсами й політики її реалізації. Кількісні і якісні

характеристики людських ресурсів організації. Трудовий потенціал фірми й модель компетенцій її людських ресурсів.

Тема 3. Формування людських ресурсів організації [1, с. 39 - 77; 3, с. 58-87; 4, с. 47 - 87]. Планування людських ресурсів організації. Пошук і добір працівників. Добір комплектування персоналу. Лізинг персоналу. Формування людських ресурсів організації шляхом управління процесом вивільнення персоналу. Командне будівництво.

Тема 4. Оцінка і розвиток людських ресурсів [1, с. 26 - 38; 3, с. 33-57; 4, с. 34-45]

Професійна орієнтація і адаптація. Управління процесом навчання трудовим навичкам і розвитком людських ресурсів. Перепідготовка персоналу. Оцінка людських ресурсів організації. Формування й реалізація резерву персоналу організації

Змістовий модуль 2. «Практичні аспекти дослідження HR – процесів в туристичній діяльності»

Тема 5. Процес реалізації людських ресурсів туристичної фірми [1, с. 175-195; 3, с. 188-197; 4, с. 187- 195]

Організація робочих місць і забезпечення безпечних умов праці. Організація використання людських ресурсів у процесі функціонування організації. Нормування трудових процесів в організації. Регламентація трудової діяльності в процесі управління людськими ресурсами.

Тема 6. Управління людськими ресурсами в організації [1, с. 166-175; 3, с. 179 - 189; 4, с. 179 - 187]

Формування апарату управління туристичним підприємством. Організація й нормування управлінської праці. Зміст роботи керівника по управлінню людськими ресурсами. Виявлення і реалізація резервів зниження витрат праці й підвищення його продуктивності.

Тема 7. Мотивація й організація оплати праці персоналу організації. [1, с. 78 - 99; 3, с. 89 - 111; 4, с. 88 - 113]

Сутність мотивації й основні концепції трудової мотивації. Організація оплати праці. Формування сучасних мотиваційних систем в організації. Зарубіжний досвід формування мотиваційних систем.

Тема 8. Соціальний діалог і соціальна відповідальність учасників бізнес – процесу. [1, с. 100-125; 3, с.113-127; 4, с. 116-145].

Організаційна (корпоративна) культура й управління людськими ресурсами. Керування поведінкою й дисципліною в системі управління людськими ресурсами. Соціальне партнерство в організації. Корпоративна соціальна відповідальність.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид заняття	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			Годин				
			лк	лаб.	пр.	СРС	
Змістовий модуль 1 «Теоретичні аспекти дослідження ризиків в туризмі»							
1	Лекція 1	Сутність управління людськими ресурсами.	2	-	-	-	-
	Практична робота 1	Сутність управління людськими ресурсами.	-	-	2	-	5
	Самостійна робота 1	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	5
2	Лекція 2	Управління людськими ресурсами в туристичній фірмі	2	-	-	-	-
	Практична робота 2	Управління людськими ресурсами в туристичній фірмі	-	-	2	-	3
	Самостійна робота 2	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	2
3	Лекція 3	Формування людських ресурсів організації	2	-	-	-	-
	Практична робота 3	Формування людських ресурсів організації	-	-	2	-	3
	Самостійна робота 3	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	2
4	Лекція 4	Оцінка і розвиток людських ресурсів	2	-	-	-	-
	Практична робота 4	Оцінка і розвиток людських ресурсів	-	-	2	-	3
	Самостійна робота 4	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	2
5, 6	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі. Підготовка до ПМК 1	-	-	-	14	-
	ПМК I	Підсумковий контроль за	-	-	-	-	10

		змістовий модуль І					
Всього за змістовий модуль 1 – 86 год.			8	-	8	70	35
Змістовий модуль 1 «Практичні аспекти визначення впливу ризиків в туризмі»							
11	Лекція 7	Процес реалізації людських ресурсів туристичної фірми. Управління людськими ресурсами в організації	2	-	-	-	-
	Практична робота 7	Процес реалізації людських ресурсів туристичної фірми. Управління людськими ресурсами в організації	-	-	2	-	5
	Самостійна робота 7	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	5
12	Лекція 8	Мотивація й організація оплати праці персоналу організації.	2	-	-	-	-
	Практична робота 8	Мотивація й організація оплати праці персоналу організації.	-	-	2	-	5
	Самостійна робота 8	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	5
13	Лекція 9	Соціальний діалог і соціальна відповідальність учасників бізнес – процесу.	2	-	-	-	-
	Практична робота 9	Соціальний діалог і соціальна відповідальність учасників бізнес – процесу.	-	-	2	-	5
	Самостійна робота 9	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	5
14, 15	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі. Підготовка до ПМК 2	-	-	-	10	5
	ПМК II	Підсумковий контроль за змістовий модуль II	-	-	-	-	10
Всього за змістовий модуль 2 – 64 год.			6	-	6	52	35
Екзамен							30
Всього з навчальної дисципліни – 150 год.							100

4. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПМК

1. Якими аспектами визначається режим відтворення населення?
2. Як охарактеризувати статево вікову структуру населення на підставі «провалів»?
3. Як охарактеризувати статево вікову структуру населення на підставі «опуклостей»?
4. Основні складові статевовікової структури.
5. Демографічний аспект людських ресурсів як економічної категорії.
6. економічний аспект людських ресурсів як економічної категорії.
7. Соціальний аспект людських ресурсів як економічної категорії.
8. Розвиток вистав про людські ресурси як суб'єктові економічного життя.
9. Етапи процесу управління маркетингом людських (трудових) ресурсів на ринку праці.
10. Основні концептуальні підходи до аналізу функціонування сучасного ринку праці.
11. Комплексна система управління людським (трудовим) ресурсом організації (її персоналом).
12. Місія управління людським ресурсом організації
13. Що є основними тенденціями, що характеризують зміни, що відбуваються в політику керування людськими ресурсами (політиці управління персоналом, кадровій політиці) туристичної фірми.
14. Синергетичний ефект технологія управління людськими ресурсами.
15. Сучасні підходи до управління персоналом.
16. Досвід зарубіжних країн щодо моделі управління персоналом.
17. Показники ефективності використання людського ресурсу на фірмі.
18. Специфіка управління людськими ресурсами.
19. Етапи формування організаційної структури системи управління людськими ресурсами (персоналом) організації.
20. Зміст стратегії управління людськими ресурсами.
21. Що таке планування людських ресурсів організації?
22. Мета планування людських ресурсів організації.
23. Принципи добіру і комплектування персоналу у туристичній фірмі.
24. Внутрішні ресурси організації при комплектуванні персоналу підприємства.
25. Зовнішні ресурси організації при комплектуванні персоналу підприємства.
26. Механізм відбору персоналу в організації.
27. Що таке лізинг персоналу?
28. Ціль аутстафінга.
29. Що таке аутсорсинг?
30. Показники оцінки ефективності процесу пошуку, відбору і комплектування персоналу туристичної фірми.
31. Ринкові вимоги до вибору професії.
32. Основне завдання професійної орієнтації.

33. Принципові цілі професійної орієнтації для конкретної організації.
34. Елементи система професійної орієнтації.
35. Основні вимоги до виконавця.
36. Ключові елементи системи адаптації.
37. Передумови підготовки персоналу організації.
38. Існуючі категорії працівника.
39. Як відбувається безперервне навчання персоналу організації?
40. Складові безперервної системи навчання персоналу
41. Класифікація робочих місць за існуючою класифікацією.
42. Напрями організації робочих місць.
43. Функції обслуговування системи обслуговування робочого місця.
44. На які класи поділяються умови праці працівника?
45. Напрями регламентація режимів праці й відпочинку.
46. Що таке трудова дисципліна?
47. Що таке технологічна дисципліна?
48. Що таке виробнича дисципліна?
49. Розкрити зміст принципу системності праці.
50. Розкрити зміст принципу комплексності праці.
51. Розкрити зміст принципу економічності праці.
52. Розкрити зміст принципу гуманізації праці.
53. Які складові становлять цілісну систему управління організацією?
54. Фактори, які визначають створення структур управління організації.
55. Основні типи організаційних структур побудови апарату управління.
56. Особливості і переваги лінійної організаційної структури.
57. Особливості і переваги функціональної організаційної структури.
58. Особливості і переваги адаптивної організаційної структури.
59. Типи адаптивних організаційних структур.
60. Що така робоча зона? Які вимоги до її організації?
61. Трактуювання терміну «мотивація».
62. Трактуювання терміну «трудова мотивація».
63. Найпоширеніші теорії мотивації праці "класичної" школи.
64. Зміст теорії адміністрування Анри Файоля.
65. Принципи наукової організації праці Фредеріка У. Тейлора
66. зміст теорії раціональної бюрократії* Макса Вебера.
67. Синтетична концепція управління Лютера Гьюлика, Витчера Муни й Ліндалла Урвіка
68. Суть та види заробітної плати.
69. Що таке соціальні гарантії?
70. Принципи формування підходів до оплати праці працівників.
71. Що таке організаційна структура?
72. Основні підходи до діагностики й вивченню організаційної (корпоративної) культури.
73. Що таке «позитивна» культура організації?
74. Що таке «негативна» культура організації?
75. Сучасні групування культур організації.

76. Показники оцінки сильної культури.
77. Передумови створення ефективної корпоративної культури.
78. Поняття, що характеризують психологічні особливості індивідууму та його поведінку.
79. Фактори, що впливають на поведінку людини в організації.
80. Типи поведінки людей в організації.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Айгистова, Забаев, Сеселкин. Введение в бизнес туроперейтинга. - М.: Российская международная академия туризма, 2001. - 104 с.
2. Академия рынка: Маркетинг. Пер. с фр. (А. Дийан, Ф. Букерель и др.) Науч. Ред. Худокормов А.Г. - М.: Экономика, 2002. - 572 с.
3. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.
4. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса. - Одесса, : Черноморье, 2000, - 160с. 9 Данько Т. П. Управление маркетингом. - М.: Инфра - М, 2000. - 280 с.
5. Бовсуновская А.Я. География туризма: учебное пособие. – Д., 2002.

Допоміжна

6. В.С. Балабанов «Экономика туризма». М.:, 2000г.
7. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. М.: ООО «Новое знание», 2000.
8. Исмаев Д.К. Основы стратегии и планирования маркетинга в иностранном туризме. - М.: Луч, 2003,-222 с.
- 9.Квартальнов «Менеджмент туризма. Экономика туризма». М.:, 2000г.
- 10.Квартальнов «Туризм теория и практика». М.:, 2000г.
11. Кирилов, Волкова. Маркетинг в туризме. - С-П.: С-Петербургский универси
10. В. Цибух. “Конкурентоспроможність української економіки: орієнтири макрополітики в кризових умовах” // “Економіка України”№4 (квітень) 2004. - С.4 –14 тет, 2004. - 184 с.
12. В.Цибух “Туризм в Україні” // “Економіст”, № 6 (June) 2000.
13. Маркетинг в туризме. - М.: Российская международная академия туризма, 2001. - 70 с.
14. Михайлов, Сафулин. Международный маркетинг в Украине. - К.: НИИ статистики, 2003. -179с.
15. Немоляева. Маркетинг в иностранном туризме. - М.: Высшая коммерческая школа, 2002. - 34 с.
16. Основы туристического маркетинга. Методические рекомендации. - М.: ЦРИБ «Турист», 2000. - 80с.
- 17.Папаян Г.А. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 208 с.

- 18.Панирян Г.А. Международные экономические отношения: экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2000.
- 19.Папирян Г.А. Маркетинг в туризме. М.: «Финансы и кредит», 2000.
20. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебное пособие. - Минск.: БГЭУ, 2001 - 644 с.

7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Література бібліотеки ТДАТУ і кафедри Маркетинг.
2. Міська бібліотека ім. Лермонтова.
3. Офіційне інтернет-представництво Президента України
<http://www.president.gov.ua/>.
4. Верховна Рада України <http://www.rada.kiev.ua> .
5. Кабінет Міністрів України <http://www.kmu.gov.ua/>.