

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**ИННОВАЦИОННЫЕ ПЕРСОНАЛ-ТЕХНОЛОГИИ
ПОДГОТОВКИ ТУРИСТСКИХ КАДРОВ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Управление бизнес-процессами в индустрии туризма
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель:

_____/ к.э.н., доцент Мозокина С.Л.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	10
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины ..	10
7.2. Организация самостоятельной работы.....	11
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	12
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....	13
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....	14
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	14
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	15

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: Формирование системы знаний в области современных технологий подготовки кадров для индустрии туризма, способных к выполнению профессиональных задач, в том числе к формированию проектной команды по управлению бизнес-процессами с учетом особенностей межкультурной коммуникации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Инновационные персонал-технологии подготовки туристских кадров» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп; уметь: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия. Уметь: толерантно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-2.Способен	ПК-2.1. Способен	Знать: требования к формированию

использовать коммуникативные средства для выбора эффективной проектной команды по управлению бизнес-процессами на предприятиях туризма	сформулировать цели, задачи и формы деловой коммуникации на предприятиях туризма	эффективной проектной команды по управлению бизнес-процессами на предприятиях туризма. Уметь: формулировать цели, задачи и формы деловой коммуникации для проектной команды на предприятиях туризма
	ПК-2.2. Обладает навыками по использованию современных технологий для формирования команды по разработке проектов управления бизнес-процессами на предприятиях туризма	Знать: современные технологии для формирования команды по разработке проектов управления бизнес-процессами на предприятиях туризма. Уметь: использовать современные технологии для формирования команды по разработке проектов управления бизнес-процессами на предприятиях туризма
	ПК-2.3.Способен оценить результативность деловых коммуникаций в работе проектной команды на предприятиях туризма	Знать: методы оценки результативности использования коммуникативных средств в работе проектной команды на предприятиях туризма. Уметь: оценивать результативность использования коммуникативных средств в работе проектной команды на предприятиях туризма.
ПК-5. Способен осуществлять научно-аналитическое и коммуникативное обоснование туристской деятельности	ПК-5.2. Применяет межкультурные коммуникации в подготовке туристских кадров на основе инновационных технологий	Знать: сущностные характеристики и требования к межкультурной коммуникации специалистов в сфере туризма. Уметь: применять новейшие формы и методы межкультурной коммуникации в подготовке туристских кадров.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой – 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Кадровая политика и внутрифирменный рынок труда предприятия туризма	1	2	-	20
Тема 2. Мотивация и стимулирование труда на	1	2	-	20

предприятия туризма				
Тема 3. Формирование корпоративной культуры предприятия туризма с учетом социокультурных различий		4		20
Тема 4. Особенности межкультурной коммуникации при формировании проектной команды		4		20
Тема 5. Система подготовки кадров в туризме <i>(отечественный и зарубежный опыт, современные тенденции)</i>	1	2	-	20
Тема 6. Подготовка кадров предприятия туризма к инновационным изменениям	1	2		24
	4	16	-	124

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Кадровая политика и внутрифирменный рынок труда предприятия туризма

Организационно-правовые формы предприятия, жизненный цикл предприятия, стратегические цели и стратегии развития предприятия. Кадровая политика предприятия. Виды кадровой политики предприятия туризма. Составляющие кадровой политики предприятия: планирование штата, подбор и найм персонала, адаптация нового персонала, аттестация, обучение и развитие персонала. Социальная политика предприятия туризма. Инновационная политика предприятия туризма. Внутрифирменный рынок труда и планирование карьеры персонала.

Тема 2. Мотивация и стимулирование труда на предприятия туризма

Мотивы и мотивация персонала. Стимулирование труда персонала. Материальное и нематериальное стимулирование. Формы и системы оплаты труда персонала предприятия туризма.

Тема 3. Формирование корпоративной культуры предприятия туризма с учетом социокультурных различий

Сущность и содержание корпоративной культуры в индустрии туризма. Основные элементы корпоративной культуры индустрии туризма. Лояльность и вовлеченность персонала. Технологии развития персонала. Влияние социокультурных факторов на формирование коллектива предприятия туризма.

Тема 4. Особенности межкультурной коммуникации при формировании проектной команды

Национальные, культурные, религиозные, психологические и другие факторы, определяющие особенности поведения. Проектное управление. Формирование проектной команды с учетом социокультурных различий членов команды.

Тема 5. Система подготовки кадров в туризме (отечественный и зарубежный опыт, современные тенденции)

Профессиональные стандарты. Требования к уровню профессиональной подготовки. Центры сертификации. Сервизация и цифровизация экономики. Новые профессии, связанные с цифровой экономикой. Формирование новых компетенций в соответствии с изменяющимися требованиями рынка. Взаимосвязь образовательных учреждений, государственных структур, профессиональных сообществ, предприятий туризма. Зарубежный опыт подготовки кадров в туризме. Дуальная форма образования.

Тема 6. Подготовка кадров предприятия туризма к инновационным изменениям

Внутрифирменная подготовка кадров. Методы и технологии развития персонала (наставничество). Современные тренды и инновационные технологии подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала предприятия индустрии туризма. Оценка результативности подготовки кадров. Использование новых информационно-коммуникационных технологий. Формирование лояльности персонала к инновациям. Развитие креативного мышления сотрудников.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1	Виды кадровой политики	ПЗ: Решение практических задач
2	Мотивация и системы стимулирования труда на предприятиях туризма	ПЗ: Решение практических задач
3	Формирование корпоративной культуры на предприятии туризма в условиях многонационального коллектива	СЗ: КТ 1 и дискуссия
4	Управление проектной командой в процессе реализации проекта с учетом социокультурных особенностей	ПЗ: Практическая ситуация (групповое задание)
5	Сравнительный анализ отечественного и зарубежного опыта подготовки кадров в туризме	СЗ: Дискуссия
6	Разработка системы подготовки и аттестации кадров для предприятия туризма	СЗ: КТ 2 и дискуссия

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к групповой дискуссии подготовка к решению кейсов
2	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к групповой дискуссии подготовка к решению кейсов
3	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к групповой дискуссии подготовка к устному сообщению подготовка презентаций по курсу дисциплины
4	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к групповой дискуссии подготовка к решению кейсов
5	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к групповой дискуссии подготовка к решению кейсов
6	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к устному сообщению подготовка презентаций по курсу дисциплины разработка проектов решения проблемных ситуаций

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Инновационные персонал технологии подготовки туристских кадров» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

В рамках реализации дисциплины «*Инновационные персонал-технологии подготовки туристских кадров*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- тематическая дискуссия (тема № 3, 5, 6);
- проблемный семинар (тема № 3);
- решение практических задач (тема №1, 2, 5);
- решение практической ситуации (групповое задание) (тема № 4);
- доклад-презентация (тема №3, 6);
- индивидуальное задание (тема № 3, 6).

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышает вовлеченность в образовательный процесс.

При организации проблемной лекции подразумевается, что в начале и по ходу изложения учебного материала создаются проблемные ситуации и вовлекаются слушатели в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые должны быть сообщены в качестве новых знаний.

Лекция-дискуссия – представляет собой диалог преподавателя и аудитории, обмен мнениями, идеями по исследуемому вопросу.

Тематическая дискуссия- способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

Индивидуальное задание предполагают самостоятельный анализ предложенных фактов и данных, выбор необходимых методов решения поставленной задачи, осуществление необходимых расчетов и аргументацию полученного ответа.

Доклад-презентация - Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно- исследовательской или научной темы и ее презентацию.

Решение практических задач – процесс выполнения действий или мыслительных операций, направленный на достижение цели, заданной в рамках проблемной ситуации.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/дополни тельная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Сервис и туризм в условиях цифровизации русской экономики : [коллективная монография] / [Г.А.Карпова и др.] ; под ред. Г.А.Карповой.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 176 с.— Сведения доступны также по Интернету: orac.unesco.ru .	основная	5	ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU
Грибов В.Д. Инновационный менеджмент : Учебное пособие : ВО - Бакалавриат / Московский государственный индустриальный университет .— 1 .— Москва	основная	-	ЭБС ZNANIUM.

: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014 .— 311 с.			
Туризм: технологии, экономика, управление: учебник в 2 частях / под общ. ред. Г.А. Карповой, Л.В. Хоревой. Ч. 2 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 356 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unescon.ru	дополнительная	19	ЭБ OPAC.UNESCO N.RU
Сфера услуг в современной экономике : [монография] / [Е.О.Валеева и др.] ; под ред. Г.А.Карповой, М.Д.Сущинской.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 114 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unescon.ru .	дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNESCO N.RU

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛенинка – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unescon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 310 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., 2 судейских кресла, Компьютер Intel Core i3- 2100 3.1Gh/2Gb/500Gb/ Acer V193 - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Экран с электро-приводом Draper Baronet 138x180 см - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций, обучающихся по дисциплине, оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).