



ПРИАЗОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



European Commission  
**TEMPUS**

# Управление кадрами и менеджмент конфликтов в сфере туризма

## Дистанционный учебный курс

25-28 октября 2010г.  
г. Минск





ПРИАЗОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



## Актуальность курса

обусловлена необходимостью совершенствования системы управления персоналом предприятий сферы туризма с целью обеспечения конкурентоспособной стоимости туристической услуги на расширяющихся целевых рынках



	M1, M2, M3	ПГТУ, к.э.н., доц. каф. Менеджмента и Маркетинга, тел. (0629)44-66-86 E-mail: <a href="mailto:derevianko@pstu.edu">derevianko@pstu.edu</a>
	M1, M3	ПГТУ, к.т.н., доц. каф. Экологического менеджмента тел. (0629) 44-65-85 E-mail: <a href="mailto:danilova@pstu.edu">danilova@pstu.edu</a>
	M3	ПГТУ, ст.преп. каф. Менеджмента и Маркетинга, тел. (0629)44-64-86 E-mail: <a href="mailto:shestakova@pstu.edu">shestakova@pstu.edu</a>
	M2, M3	ПГТУ, к.э.н., доц. Менеджмента и Маркетинга,, тел. (0629)44-64-28 E-mail: <a href="mailto:sorokina@pstu.edu">sorokina@pstu.edu</a>

**Деревянко Т.  
А.**

**Данилова Т.Г.**

**Шестакова Т.  
М.**

**Сорокина Е.Н**



**Цель курса** – совершенствование знаний, умений и навыков представителей целевых групп по управлению персоналом и конфликтами предприятий туристической отрасли на основе системы дистанционной обучения

## **Задачи курса:**

- ознакомление слушателей с правовой и нормативной базами, которые регламентируют взаимоотношения работников туристической отрасли;
- формирование у слушателей умений по управлению персоналом предприятий сферы туризма на основе оценки персонифицированных компетенций работников;
- ознакомление слушателей с системами управления конфликтными ситуациями, которые возникают на предприятиях туристической отрасли;
- формирование у слушателей знаний в сфере анализа и управления конфликтами на основе современными информационных технологий (HR-системы, CRM – системы)

## Содержательная часть курса включает следующие тезисы:

правовые основы управления персоналом и системой взаимоотношений предприятий туристической отрасли;

организация системы и процедуры оценки профессиональных и личностных компетенций работников;

анализ и управление конфликтными ситуациями и их последствиями;

предупреждение конфликтных ситуаций на основе интегрированного показателя конфликтности среды предприятия сферы туризма;

совершенствование системы управления персоналом и конфликтными ситуациями на основе информационных систем.



# Управление кадрами и менеджмент конфликтов в сфере туризма

## МОДУЛЬ 1

Основы управления персоналом предприятий сферы туризма

## МОДУЛЬ 2

Оценка работников в системе управления персоналом предприятий сферы туризма

## МОДУЛЬ 3

Управление внутренними и внешними конфликтами, а также стрессами на предприятиях сферы туризма

### ц е л е в ы е г р у п п ы

Менеджмент предприятий сферы туризма

Персонал обслуживающих предприятий

Подразделы госадминистраций по проблемам развития туризма, общественные организации сферы туризма

Другие заинтересованные лица

81 час  
M1, M2, M3

54 часа  
M1, M3

27 часов  
M3

81 час  
M1, M2, M3



## Общая трудоемкость курса – 1,5 кредита (81 час)

Вид учебной работы	Трудоемкость модуля			Всего
	М1 0,5 кредита	М2 0,5 кредита	М3 0,5 кредита	
<b>Занятия по дистанционной форме:</b>				
1. Теоретический модуль	10	12	12	34
2. Практический модуль	10	8	10	28
<b>Самостоятельная работа:</b>				
Закрепление и углубление теоретических и практических знаний	7	7	5	19
<b>Вид итогового контроля</b>	Делова, ролевая игра	Ролевая игра	Ролевая игра	Экзамен





## В результате изучения курса слушатели будут: по модулю 1

<b>знать</b>	<b>уметь</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. нормативные документы, регламентирующие систему взаимоотношений работников туристической сферы;</li><li>2. процедуру решения проблем взаимоотношений работника и работодателя, работника и потребителя туристических услуг;</li><li>3. типы корпоративных культур и их роль в системе управления предприятиями сферы туризма ;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. разрабатывать основные требования к личностным характеристикам работников туристического предприятия;</li><li>2. формировать команду работников;</li><li>3. оценивать авторитет менеджера;</li></ol>





## по модулю 2

<b>знать</b>	<b>уметь</b>
<p>5. архитектуру системы сбалансированных показателей (ССП) и роль показателей блока обучения и развития персонала;</p> <p>6. механизм формирования и измерения показателей предприятий туристической сферы;</p> <p>7. терминологию системы управления персоналом и методы оценки персонала;</p> <p>8. о системе поддержки принятия решений на основе анализа данных информационных систем (ИС);</p>	<p>4. разрабатывать иерархические системы комплексной оценки работников;</p> <p>5. разрабатывать и измерять объективные и субъективные показатели персонифицированной оценки компетенций ключевого персонала туристических фирм;</p> <p>6. разрабатывать информационную модель HR-системы;</p>



## по модулю 3

### **знать**

9. терминологию менеджмента конфликтов;
10. правовые основы управления межфирменными конфликтами предприятий сферы туризма;
11. модели и последствия конфликтных ситуаций на предприятиях сферы туризма;
12. причины и природу стресса;
13. о возможности управления конфликтными ситуациями и стрессами с использованием информационных HR- и CRM-систем;

### **уметь**

6. проводить экспертизу конфликтных ситуаций;
7. оценивать последствия конфликтных ситуаций для стратегии развития бизнеса предприятий сферы туризма;
8. регулировать конфликтные ситуации с целью минимизации последствий для бизнеса;
9. в соответствии с персонифицированными оценками компетенций персонала определять уровень конфликтности бизнес-среды предприятий сферы туризма.



ПРИАЗОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



European Commission  
TEMPUS

**Спасибо за Ваше внимание!**

**А теперь Ваши вопросы**