

75.8

БЗФ

Г И С Т Р А Т У Р А

Т.В. Бедяева, А.С. Захаров

**УПРАВЛЕНИЕ
ПЕРСОНАЛОМ НА
ПРЕДПРИЯТИИ ТУРИЗМА**

У Ч Е Б Н И К



Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ – МАГИСТРАТУРА

серия основана в 1996 г.



Т.В. Бедяева
А.С. Захаров

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ТУРИЗМА

Учебник



*Рекомендовано в качестве учебника
для студентов высших учебных заведений
обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм»
(квалификация (степень) «магистр»)*

Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

Москва
ИНФРА-М
2016

УДК 338.48 (075.8)
ББК 75.81
Б38

ФЗ № 436-ФЗ	Издание не подлежит маркировке в соответствии с п. 1 ч. 4 ст. 11
----------------	---

Рецензенты:

д-р экон. наук, профессор Санкт-Петербургского государственного педагогического университета им. А.Н. Герцена *Табачникова Б.И.*;
д-р геогр. наук, профессор, заведующий кафедрой региональной экономики и природопользования Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов *Разумовский В.М.*

Б38 **Бедяева Т.В., Захаров А.С.**
Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Под ред. проф. Е.И. Богданова. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 180 с. — (Высшее образование: Магистратура).
ISBN 978-5-16-006295-2

Учебник подготовлен в полном соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования специальности 080502 (060800) «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)». Рассмотрены вопросы теории, опыт и практика управления персоналом в современных условиях, изложены ключевые концепции и методы управления персоналом, опыт передовых стран, а также особенности управления персоналом в России. Освещены проблемы реализации основных принципов и концепций менеджмента в плане совершенствования управления персоналом. Приводятся конкретные примеры из практики управления персоналом на предприятиях туризма, гостиничного хозяйства, и обобщается опыт в этой области ведущих корпораций индустрии гостеприимства.

Для студентов, аспирантов и преподавателей, а также менеджеров-практиков в сфере туризма.

ББК 75.81



Н.Ф.

ISBN 978-5-16-006295-2

© Бедяева Т.В., Захаров А.С., 2013

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
ГЛАВА 1	
РОЛЬ И МЕСТО УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ.....	5
1.1. Основные понятия	5
1.2. Сущность, принципы и задачи управления	7
персоналом на современном этапе	7
1.3. Изменение взглядов и подходов к управлению	10
персоналом.....	10
1.4. Модели управления персоналом	15
ГЛАВА 2	
ПЛАНИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА.....	20
2.1. Понятие и принципы планирования персонала	20
2.2. Планирование, привлечение, оценка	21
и высвобождение персонала	21
2.2.1. Создание рамочных условий для персонала с целью структурных преобразований	22
2.2.2. Поиск новых путей планирования персонала на предприятии.....	23
2.2.3. Пути оптимизации структуры персонала	23
2.2.4. Повышение результативности труда сотрудников	24
2.2.5. Создание новых рабочих мест	25
2.2.6. Элементы планирования персонала и сфера их задач	25
2.3. Методы планирования в работе с персоналом	26
2.4. Планирование потребности в персонале	29
2.4.1. Методы определения потребности в персонале.....	34
ГЛАВА 3	
УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КАРЬЕРОЙ.....	36
3.1. Виды, цели и этапы деловой карьеры.....	36
3.2. Управление карьерой	38
3.3. Организация перемещения кадров	40
3.3.1. Вертикальная карьера. Формирование резерва и работа с ним....	42
3.3.2. Горизонтальная карьера	44
ГЛАВА 4	
ПРИВЛЕЧЕНИЕ И АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА	46
4.1. Источники и методы привлечения персонала	46
4.2. Подбор и расстановка персонала	50
4.2.1. Порядок подбора персонала	50
4.2.2. Расстановка персонала	51

4.3. Профессиограмма и методы ее составления.....	52
4.4. Отбор персонала	53
4.5. Адаптация персонала.....	55
4.5.1. Организация процесса адаптации.....	57
4.5.2. Проблемы социально-психологической адаптации различных категорий работников	59
4.5.3. Особенности физиологической адаптации человека к режиму работы.....	62
ГЛАВА 5	
ОПЛАТА И СТИМУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА.....	65
5.1. Основные принципы установления заработной платы	65
5.2. Формы и системы заработной платы в России	69
5.3. Системы заработной платы за рубежом	73
5.4. Зарубежный опыт определения размера заработной платы.....	78
5.5. Стимулирующие выплаты	80
ГЛАВА 6	
АТТЕСТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА. ОЦЕНКА ТРУДА.....	82
6.1. Понятие и виды аттестации работников.....	82
6.2. Аттестация персонала комиссией.....	86
6.3. Оценка подчиненных руководителем	89
6.4. Оценочные центры.....	93
6.5. Оценка труда	97
ГЛАВА 7	
ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА.....	100
7.1. Понятие, цели и формы развития персонала	100
7.2. Организация и цели профессионального обучения	103
7.3. Формы обучения персонала.....	109
7.4. Особенности повышения профессионального мастерства менеджеров	113
7.5. Формы тренинга	115
ГЛАВА 8	
ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЛАГОПРИЯТНЫХ УСЛОВИЙ ТРУДА ПЕРСОНАЛА.....	120
8.1. Общие понятия	120
8.2. Описание и анализ рабочего места	121
8.3. Внутренняя организация и проектирование рабочего места	124
8.4. Внешняя организация рабочего места. Принципы проектирования рабочих помещений	130
8.5. Аттестация рабочих мест по условиям труда	135
ГЛАВА 9	
СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ СЛУЖБ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ	137
9.1. Организационно-административное управление персоналом	137

9.2. Факторы конкурентоспособности и размещение кадровых подразделений	143
9.3. Характеристика профессионального состава кадровых служб	144
ГЛАВА 10	
ОТРАСЛЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИЗМЕ. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ	148
Литература	174
Терминологический словарь	175