

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

*ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ*

*ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА*

*Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства*

***УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИЗМЕ***

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки

**43.03.02 «Туризм»**

Бакалаврская программа

***Профиль*** «Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)»

Форма обучения (*очная*)

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Рабочая программа дисциплины *УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ТУРИЗМЕ*

Составитель:

К.и.н., доцент Горелова С.И.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,  
Туризма и гостеприимства.

№ 10 от 26.06.2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Пояснительная записка</b>	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины ( <i>модуля</i> )	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине ( <i>модулю</i> )	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
<b>2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>)</b>	<b>5</b>
<b>3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>)</b>	<b>7</b>
<b>4. Образовательные технологии</b>	<b>9</b>
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения</b>	<b>10</b>
5.1. Система оценивания	10
5.2. Критерии выставления оценок	11
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ( <i>модулю</i> )	13
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	<b>21</b>
6.1. Список источников и литературы	21
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	22
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>)</b>	<b>22</b>
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	<b>23</b>
<b>9. Методические материалы</b>	<b>24</b>
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	24
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	31
9.3. Иные материалы	33

## Приложения

- Приложение 1. Аннотация дисциплины  
 Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

**Целью** освоения дисциплины «Управление персоналом в туризме» является углубленное изучение теоретических основ и получение практических навыков в области управления персоналом организации в туристской индустрии. В процессе изучения курса «Управление персоналом в туризме» у студентов формируются четкие представления о понятийном аппарате данной дисциплины, об основных направлениях в этой области; изучаются процессы становления и правового регулирования рынка труда, особенностей его функционирования; приобретаются знания в области законов и явлений, формирующих основы управления персоналом; студенты осознают место и роль управления персоналом в системе управления организацией.

#### **Задачи курса:**

- изучить теоретические основы управления персоналом организации;
- познакомиться с процессами формирования рынка труда и его функционирования в условиях современной экономики;
- приобрести знания в области основных законов и явлений, формирующих основы управления персоналом в системе управления организацией.

### 1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК – 6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК – 6.1. - Определяет цели собственной деятельности, оценивая пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов	<b>Знать:</b> Методы и концепции по распределению и управлению временем <b>Уметь:</b> Определять цели, планировать деятельность с учетом доступных ресурсов и условий среды. <b>Владеть:</b> Навыками, позволяющими корректно работать в долгосрочной и краткосрочной перспективах, умением работать с доступными ресурсами при определенной внешней среде.
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы. Уметь: выполнять основные функции менеджмента



								т а	
1	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины “Управление персоналом в индустрии туризма”	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
2	Тема 2. Персонал предприятия туризма и сервиса как объект управления	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
3	Тема 3. Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления предприятием	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
4	Тема 4. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
5	Тема 5. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы

6	Тема 6. Подбор персонала и профориентация	7	1	4				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
7	Тема 7. Профессиональная и организационная адаптация персонала	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
8	Тема 8. Управление служебно-профессиональным перемещением персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
9	Тема 9. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала	7	1	4				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
10	Тема 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности	7	1	4				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
11	Тема 11. Конфликты в коллективе	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
12	Тема 12. Оценка эффективности системы управления персоналом.	7	1	2				4	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
	Зачет	7						18	Экзамен по билетам
	Итого:		12	30				66	

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов
	<i>Тема 1. Предмет и содержание дисциплины «Управление персоналом в туризме».</i>	<p>История возникновения дисциплины. Основные теории и концепции управления персоналом: классические теории управления, теории человеческих отношений, теории человеческих ресурсов. Управление персоналом и управление человеческими ресурсами.</p> <p>Основные тенденции развития управления персоналом в современном мире и в Российской Федерации.</p> <p>Правовые основы управления персоналом.</p> <p>Принцип построения и структура курса. Рекомендуемая литература и другие источники информации, необходимые при изучении курса.</p>
	Тема 2. Персонал предприятия индустрии туризма как объект управления	<p>Человеческий фактор и его роль в развитии современной организации. Понятие объекта и субъекта управления персоналом.</p> <p>Рынок трудовых ресурсов и его виды. Политика государства на рынке труда. Социально-экономическая сущность безработицы и регулирование трудоустройства. Основные принципы занятости. Факторы, оказывающие влияние на занятость. Уровень безработицы как индикатор рынка труда. Возможности использования мирового опыта регулирования занятости в условиях современной России.</p> <p>Понятие субъекта и объекта управления персоналом. Классификация персонала по категориям. Методики расчета потребности в персонале, текучести кадров и др.</p> <p>Анализ концепций управления персоналом.</p>
	Тема 3. Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления персоналом в индустрии сервиса.	<p>Кадровая политика организации как целостная стратегия работы с персоналом. Типы кадровой политики. Основные элементы кадровой политики. Разработка кадровой политики: проектирование кадровой политики, кадровая стратегия, кадровые мероприятия. Концептуальные кадровые документы.</p> <p>Сущность принципов управления персоналом – комплексность, системность, регламентация процесса управления и содержания труда, специализация (функциональная, предметная и технологическая), стабильность систем управления.</p> <p>Системы методов управления персоналом: экономические, социальные, психологические, организационно-административные, правовые.</p>



	<p>Тема 4. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом в индустрии сервиса.</p>	<p>Функции управления персоналом их классификация и содержание. Классификаторы функций управления. Эволюция функций кадровых служб. Функции менеджера по персоналу современной организации. Регламентация управления. Основные регламентирующие документы организации. Локальные нормативные акты. Структура кадровой службы в бизнесе. Система управления персоналом и ее подсистемы. Роль системы управления персоналом в общей системе управления организацией. Основные документы для разработки системы управления персоналом.</p>
	<p>Тема 5. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом индустрии сервиса.</p>	<p>Кадровое обеспечение системы управления персоналом: определение необходимой численности специалистов по управлению персоналом организации, факторы, влияющие на качественный состав службы управления персоналом. Построение структуры управления персоналом с учетом особенностей организации. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом: функции кадрового делопроизводства, требования к оформлению кадровой документации, основные действующие государственные стандарты и требования Трудового Кодекса Российской Федерации. Информационное обеспечение системы управления персоналом. Понятие кадровой информации и ее роль в управлении персоналом. Классификация информации. Персональные данные. Конфиденциальная информация. Законодательство Российской Федерации о коммерческой тайне. Техническое обеспечение системы управления персоналом: копирование, размножение, обработка, хранение, поиск, транспортировка документов. Российское законодательства по вопросам социального партнерства. Правовые гарантии для граждан в сфере труда, экономических и социальных отношений на предприятиях. Регулирование социально-трудовых отношений. Взаимные права и ответственность работодателей и работников.</p>

	<p>Тема 6. Подбор персонала и профориентация.</p>	<p>Маркетинг персонала как стратегическое направление системы управления персоналом: понятие, сущность, содержание.</p> <p>Разработка системы подбора персонала в организации. Научно-методические принципы подбора персонала. Основные этапы подбора персонала. Подготовительные процедуры. Правила составления должностной инструкции, профессиограммы.</p> <p>Формы и методы набора персонала. Внутреннее и внешнее привлечение персонала. Выбор источников найма персонала. PR области персонала.</p> <p>Цели отбора персонала. Основные подходы американского, японского и немецкого менеджмента к отбору кандидатов.</p> <p>Формы и методы отбора персонала. Предварительный анализ представленных кандидатом документов. Виды интервью. Применение тестирования. Виды собеседований. Структурированное интервью. Анализ поведения кандидата.</p> <p>Профессиональная ориентация, как комплекс взаимосвязанных экономических, социальных, медицинских, психологических и педагогических мероприятий. Факторы, влияющие на выбор профессии или на смену рода деятельности. Теория Джона Холланда и возможность ее применения при выборе профессии.</p> <p>Юридические аспекты подбора персонала организации. Заключение трудового договора. Документы, предъявляемые при заключении трудового договора. Гарантии при заключении трудового договора. Оформление приема на работу.</p> <p>Оценка эффективности системы подбора персонала в организации.</p>
--	---	--

	<p>Тема 7. Профессиональная и организационная адаптация персонала.</p>	<p>Организация управления профессиональной и организационной адаптацией персонала организации. Проблемы вхождения человека в организацию. Взаимодействие нового работника и организационного окружения.</p> <p>Понятие и структура адаптации. Виды и этапы адаптации. Формы и методы адаптации. Разработка эффективной системы адаптации в организации.</p> <p>Особенности оценки, мотивации и управления карьерой персонала на стадии адаптации.</p> <p>Технология процесса управления адаптацией. Информационное обеспечение процесса адаптации.</p> <p>Юридические аспекты адаптации. Адаптация и испытательный срок.</p> <p>Оценка эффективности системы адаптации.</p>
	<p>Тема 8. Управление служебно-профессиональным перемещением персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры.</p>	<p>Понятие профессиональной и внутриорганизационной карьеры, служебного продвижения. Классификация карьеры персонала. Стадии карьеры.</p> <p>Система управления карьерой. Цели, задачи и функции управления карьерой. Формы и методы управления карьерой. Цели задачи и функции управления карьерой.</p> <p>Инструментарий управления деловой карьерой. Практические примеры управления карьерой на российских и зарубежных предприятиях.</p> <p>Взаимосвязь планирования и реализации деловой карьеры с мероприятиями по повышению квалификации персонала.</p> <p>Формирование кадрового резерва. Формы и методы работы с кадровым резервом.</p> <p>Оценка эффективности системы управления карьерой в организации.</p>

	<p>Тема 9. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала в индустрии туризма.</p>	<p>Цели обучения, переподготовки и повышения квалификации персонала в организации. Разработка организационной структуры и функций подразделений по обучения персонала. Методика определения потребности в обучении. Характеристика системы образования в современной России.</p> <p>Внешнее и внутрифирменное обучение.</p> <p>Особенности создания и функционирования корпоративных университетов и учебных центров.</p> <p>Концепция непрерывного образования.</p> <p>Методы обучения и их выбор.</p> <p>Взаимосвязь систем обучения персонала и мотивации, оценки, управления карьерой.</p> <p>Юридические аспекты обучения персонала.</p> <p>Оценка эффективности системы обучения персонала и отдельных учебных программ.</p>
	<p>Тема 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.</p>	<p>Общая характеристика мотивации труда. Механизм трудовой мотивации. Мотивация и потребности человека.</p> <p>Мотивация и стимулирование.</p> <p>Современные теории мотивации: содержательные (внутриличностные) и процессуальные, возможность их практического использования в управлении персоналом.</p> <p>Сравнительная характеристика теорий мотивации.</p> <p>Разработка программ мотивации персонала. Особенности мотивации персонала на этапах подбора и адаптации.</p> <p>Оплата и стимулирование труда в системе мотивации.</p> <p>Структура заработной платы. Формы и системы оплаты труда. Премирование. Компенсационный пакет.</p> <p>Юридические аспекты разработки и функционирования системы мотивации.</p> <p>Оценка эффективности системы мотивации.</p>
	<p>Тема 11. Конфликты в коллективе.</p>	<p>Основные понятия конфликтологии. Типология конфликтов. Источники и причины конфликтов в организации. Современные концепции конфликта.</p> <p>Развитие конфликта, стадии, характеристики. Способы разрешения конфликтов. Стили конфликтного поведения.</p> <p>Возможности предупреждения конфликтов. Организация управления конфликтами. Методы управления конфликтами.</p> <p>Сущность и природа стресса. Виды стрессов. Причины стрессов: организационные и личностные. Признаки стресса. Методики диагностики и предупреждения стресса.</p> <p>Управление стрессами. Последствия стрессов для организаций. Методы выхода из стрессов.</p>

	Тема 12. Оценка эффективности системы управления персоналом в индустрии туризма.	<p>Эффективность управления персоналом и ее взаимосвязь с эффективностью функционирования фирмы.</p> <p>Показатели эффективности управления персоналом. Экономическая и социальная эффективность управления персоналом. Факторы, определяющие эффективность управления персоналом. Экономическая сущность затрат на персонал. Задачи учета, анализа и планирования затрат на персонал. Состав затрат на персонал. Классификация затрат на персонал: прямые и косвенные затраты.</p> <p>Методика экономической оценки эффективности системы управления персоналом фирмы. Цели экономической оценки. Современные методы ее осуществления. Проблемы комплексного подхода к оценке эффективности системы управления персоналом. Анализ методик оценки эффективности.</p>
--	--	--

#### 4. Образовательные технологии

##### Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	4
1	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины “Управление персоналом в индустрии туризма”	<p>Лекция 1.</p> <p>Семинар 1.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция-информация с применением слайд-проектора</p> <p>Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов.</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>
2	Тема 2. Персонал предприятия туризма и сервиса как объект управления	<p>Лекция 2.</p> <p>Семинар 2.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция-информация с применением слайд-проектора</p> <p>Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов.</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>
3	Тема 3. Место, роль и принципы управления персоналом в системе управления предприятием	<p>Лекция 3.</p> <p>Семинар 3.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция-информация с применением слайд-проектора</p> <p>Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов.</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>

4	Тема 4. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом	Лекция 4. Семинар 4.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Тема 5. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом	Лекция 5. Семинар 5.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6.	Тема 6. Подбор персонала и профориентация	Лекция 6. Семинар 6.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7.	Тема 7. Профессиональная и организационная адаптация персонала	Лекция 7. Семинар 7.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
8	Тема 8. Управление служебно- профессиональным перемещением персонала, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры	Лекция 8. Семинар 8.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
9	Тема 9. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала	Лекция 9. Семинар 9.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

1 0	Тема 10. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности	Лекция 10. Семинар 10.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
1 1	Тема 11. Конфликты в коллективе	Лекция 11. Семинар 11.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
1 2	Тема 12. Оценка эффективности системы управления персоналом.	Лекция 12. Семинар 12.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	20 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	5 баллов
- контрольная работа (тема 9)	10 баллов	10баллов
- практическая работа (темы 3)	5 баллов	5 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
<b>Итого за семестр зачет</b>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2.Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>



<b>Баллы/ Шкала ECTS</b>	<b>Оценка по дисциплине</b>	<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине</b>
82-68/ С	«хорошо»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

#### Примерные вопросы к зачету по курсу «Управление персоналом в туризме»

1. Рынок труда, его система, источники, формирующие предложение рабочей силы.
2. Кадровая политика организации. Типы кадровой политики.
3. Принципы управления персоналом.
4. Методы управления персоналом.
5. Задачи кадровой службы на разных стадиях развития организаций.
6. Принципы формирования штата службы управления персоналом.
7. Роль и задачи кадровой службы.
8. Структура персонала организации.
9. Основные функции менеджера по персоналу.
10. Организационная культура и ее значение.
11. Источники привлечения кандидатов в организацию.
12. Привлечение кандидатов в организацию. Поиск, набор и отбор персонала.
13. Процедура найма сотрудника в организацию.
14. Анализ сведений, предоставленных кандидатом.
15. Заключение Трудового договора.
16. Оценка кандидатов при приеме на работу.
17. Виды собеседований.
18. Структурированное интервью.
19. Профессиограмма и должностная инструкция.
20. Правила составления резюме.

21. Адаптация персонала. Виды, этапы, условия успешной адаптации.
22. Аттестация персонала. Цели, типы, методы.
23. Оценка персонала. Assessment-центры.
24. Понятие карьеры. Планирование карьеры.
25. Теория Дж.Холланда и ее применение в профориентации, выборе и планировании карьеры.
26. Внутрифирменное обучение персонала.
27. Интеллектуальное развитие персонала.
28. Самообучающаяся организация.
29. Понятие и механизм трудовой мотивации.
30. Программы стимулирования труда.
31. Внутриличностные (содержательные) теории мотивации.
32. Процессуальные теории мотивации.
33. Современные методы мотивации персонала.
34. Лидерство в организации. Типы лидеров. Современные теории лидерства.
35. Кадровая психодиагностика, ее типы и методы.
36. Понятие, основные стадии и механизм конфликтов.
37. Типология конфликтов. Причины конфликтов в организации.
38. Преодоление конфликта. Стили поведения в конфликте.
39. Стресс. Его влияние на эффективность работы.
40. Методы диагностики и профилактики стресса.
41. Организационно-правовые методы обеспечения дисциплины труда в управлении персоналом организации.
42. Метод управления по целям (МВО).
43. Эргономика рабочего места.
44. Экономические методы управления персоналом.
45. Социологические и психологические методы управления персоналом.
46. Кадровый аудит и кадровый контроллинг.
47. Тайм-менеджмент для HR-менеджера.
48. Цели и методы нормирования труда.
49. Управление социальным развитием организации.
50. Прикладное программное обеспечение, применяемое в системе управления персоналом.

#### **Темы дискуссий**

1. Проблемы и перспективы развития персонала управления в мире современной цивилизации.
2. Противоречия и закономерности трансферта идей и опыта управления персоналом в Россию.
3. Основные формы проявления власти в организации.
4. Отношения лидерства при управлении персоналом.
5. Сравнительный анализ опыта европейских государств по формированию системы управления персоналом.
6. Анализ эффективности работы с персоналом в системе государственной службы.
7. Особенности и специфика форм деятельности менеджера по персоналу.
8. Нравственные и морально-этические требования к личности менеджера по персоналу.
9. Стиль управления коллективом организации осуществляющей правоприменительную, правоохранительную, правозащитную деятельность.
10. Методика подготовки и применения профессиограммы.
11. Управление человеческими ресурсами: социально-экономические и правовые проблемы.

12. Традиции, ценности, особенности культуры и иные факторы влияющие на отбор работников.
13. Карьера: проблемы, тенденции, противоречия.
14. Анализ современных тенденций применения конкурсного отбора на должности в системе управления.
15. Теория и практика аттестации персонала (на государственной службе, в системе муниципального управления, в предпринимательских структурах).
16. Современные подходы при формировании в организациях коллективов по принципу «команды».
17. Управление затратами на персонал управления.
18. Анализ влияния конкуренции и рынка труда на профессионализм персонала управления.
19. Управленческие взаимоотношения с творческими, талантливыми людьми в организации.
20. Тенденции, проблемы и перспективы нахождения женщин на руководящих управленческих должностях.
21. Применение систем вознаграждений персонала: опыт, проблемы, перспективы.
22. Современные способы и методы организации труда персонала управления.
23. Прогноз развития организаций будущего: офис на дому; информационные управленческие связи на расстоянии; интернет-технологии и т. д.

#### **Образец тестов**

1. Такие мероприятия как разработка стратегии управления персоналом; анализ кадрового потенциала; ориентация на внешние источники набора персонала относятся к
  - А) подсистеме найма и учета кадров;
  - Б) подсистеме планирования и прогнозирования персонала;
  - В) подсистеме развития кадров.
  
2. Такие кадровые мероприятия как: прекращение внешнего найма; выделение средств на обучение и стимулирование персонала относятся к следующей стадии ЖЦО:
  - А) формирование и динамический рост;
  - Б) стабилизации;
  - В) кризиса.
  
3. Кадровая политика, которая реагирует в последний момент на возникшие проблемы:
  - А) пассивная;
  - Б) реактивная;
  - В) активная.
  
4. Кадровая политика – это:
  - А) система взглядов, идей, правил;
  - Б) общая концепция деятельности по достижению ключевых идей организации;
  - В) целенаправленная деятельность по достижению целей организации.
  
5. На каком этапе найма проводят отборочное собеседование:
  - А) подготовительный;
  - Б) проведение отбора;
  - В) принятие решения.
  
6. Адаптация к выполнению должностных обязанностей в конкретной организации это:
  - А) организационная адаптация;
  - Б) психологическая адаптация;
  - В) профессиональная адаптация.

7. Этап карьеры «Продвижение» соответствует следующему возрасту:

- А) до 30 лет;
- Б) до 45 лет;
- В) до 60 лет.

8. Совокупность знаний, умений, навыков, необходимых для успешного выполнения профессиональных обязанностей это:

- А) квалификация;
- Б) профессиональная пригодность;
- В) компетентность.

9.оборот, обусловленный качественным обновлением технологии и техники, а также совершенствованием способов организации труда:

- А) естественный;
- Б) экономический;
- В) инновационный.

10. Такие факторы как разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, система вознаграждений, относятся к следующим методам управления конфликтами:

- А) внутриличностные методы;
- Б) структурные методы;
- В) межличностные методы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### **Основная литература:**

- 1) Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Т.В. Бедяева, А.С. Захаров; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 180 с. (Высшее образование: Магистратура). ISBN 978-5-16-006295-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/369965> (дата обращения: 08.01.2020)
- 2) Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. - Москва : Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 320 с. - ISBN 978-5-9558-0203-9 (Вузовский учебник). - ISBN 978-5-16-011055-4 (ИНФРА-М). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/357177> (дата обращения: 08.01.2020)
- 3) Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447423> (дата обращения: 08.01.2020).
- 4) Донскова, Л.И. Управление персоналом в туризме; учеб. пособие по курсу "Менеджмент в СКСиТ" / Л. И. Донскова ; Федер. агентство по образованию Рос. Федерации, Алт. гос. техн. ун-т им. И. И. Ползунова. Барнаул, 2004. - URL: <https://elibrary.ru>
- 5) Бедяева, Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма и гостиничного хозяйства; учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080502 - Экономика и управление на предприятии туризма / Т. В. Бедяева ;

М-во образования и науки Российской Федерации, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Санкт-Петербургский гос. инженерно-экономический ун-т". Санкт-Петербург, 2011. - URL: <https://elibrary.ru>

#### **Дополнительная литература:**

- 1) Романова, Г. М. Оценка и сертификация квалификаций персонала в системе отраслевого управления на примере сферы рекреации и спортивно-оздор...: Моногр./Г.М.Романова, Н.А.Савельева - Москва : КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016 - 208 с. (O)ISBN 978-5-905554-81-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/518686> (дата обращения: 08.01.2020)
- 2) Кроль, Л. М. Эмоциональный интеллект лидера / Леонид Кроль. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 220 с. - ISBN 978-5-96142-836-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1078523> (дата обращения: 08.01.2020)
- 3) Намаконов, И. М. Креативность: 31 способ заставить мозг работать / Игорь Намаконов. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 264 с. - (4К— навыки будущего). - ISBN 978-5-96142-638-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1078519> (дата обращения: 08.01.2020)
- 4) Адэр, Д. Думай как лидер: алгоритм принятия решений / Джон Адэр ; пер. с англ.. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 115 с. - ISBN 978-5-96141-377-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1078479> (дата обращения: 08.01.2020)
- 5) Полухина, А.Н. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства; монография / А. Н. Полухина. Йошкар-Ола, 2007. - URL: <https://elibrary.ru>
- 6) Бедяева, Т.В., Захаров, А.С. Управление персоналом на предприятии туризма, Москва, 2013. - URL: <https://elibrary.ru>

1.

#### **6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>
2. [Информационно-правовая](http://www.consultant.ru/) система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>
3. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма
5. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации

#### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» ([biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

*Перечень лицензионного программного обеспечения:*

- Microsoft Office –Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

- Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.
- Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014
- Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005
- MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark
- Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная
- Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- *для слепых и слабовидящих:*
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- *для глухих и слабослышащих:*
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- *для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий**

#### **Семинар № 1.**

Дискуссия: «Факторы успеха современной компании в сфере туризма».

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемы и перспективы развития персонала управления в мире современной цивилизации.
2. Противоречия и закономерности трансферта идей и опыта управления персоналом в Россию.

Практикум: «Анализ системы управления персоналом предприятий сферы туризма».

Составление индивидуального тезауруса по дисциплине (гlossарий, именной и хронологический указатель).

#### **Семинар № 2.**

Дискуссия: «Классификация персонала организации».

Вопросы для обсуждения:

1. Типы и основания классификации персонала
2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих – его применение в сфере туризма.



**Семинар № 3.**

Дискуссия: «Функциональные обязанности персонала в сфере туризма».

Темы для обсуждения:

1. Профессиональные стандарты в туризме
2. Методика подготовки и применения профессиограммы.

**Семинар № 4.**

Дискуссия: «Построение эффективной организационной структуры службы управления персоналом предприятия сферы туризма».

Темы для обсуждения:

1. Адаптивные структуры построения службы управления персоналом
2. Качественный и количественный состав службы управления персоналом

**Семинар № 5.**

Дискуссия: «Управление талантами: возможно ли это?»

Темы для обсуждения:

1. Управленческие взаимоотношения с творческими, талантливыми людьми в организации.
2. Современные способы и методы организации труда в сфере туризма и сервиса.

**Семинар № 6.**

Дискуссия: «Методы формирования кадрового состава: концепт-анализ».

Темы для обсуждения:

1. Нравственные и морально-этические требования к личности менеджера по персоналу.
2. Современные технологии формирования эффективных групп и команд в организации.

**Семинар № 7.**

Дискуссия: «Роль корпоративной культуры в организациях сферы туризма и сервиса».

Темы для обсуждения:

1. Зарубежный опыт формирования эффективной корпоративной культуры
2. Критерии сильной корпоративной культуры

**Семинар № 8.**

Дискуссия: «Профессиональное продвижение и управление карьерой в сфере туризма и гостеприимства»

Темы для обсуждения:

1. Взаимосвязь планирования и реализации деловой карьеры с мероприятиями по повышению квалификации персонала.
2. Инструментарий управления деловой карьерой.

**Семинар № 9.**

Дискуссия: «Подготовка, переподготовка и повышение квалификации, профессиональное развитие персонала в индустрии туризма».

Темы для обсуждения:

1. Система управления карьерой.
2. Формирование кадрового резерва.

**Семинар № 10.**

Дискуссия: «Современные подходы к построению эффективной системы мотивации персонала на предприятиях индустрии туризма и сервиса».

Темы для обсуждения:

1. Особенности мотивации персонала на этапах подбора и адаптации.
2. Юридические аспекты разработки и функционирования системы мотивации.

#### Семинар № 11.

Дискуссия: «Конфликтное поведение в индустрии туризма и сервиса».

Темы для обсуждения:

1. Источники и причины конфликтов в организации
2. Стрессоустойчивость персонала турфирмы.

#### Семинар № 12.

Практикум: «Анализ возможностей адаптации зарубежного опыта управления персоналом в российских условиях».

Темы для обсуждения:

1. Особенности управления персоналом в международном туризме.
2. Модели управления персоналом в эпоху глобализации.

### 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменная работа состоит из введения, основной части, заключения, списка источников, приложения.

Общие требования к оформлению работы:

- объем проекта 5 -10 листов;
- шрифт - 14;
- интервал между строчками – 1,5;
- верхнее и нижнее поле - 2 см, левое поле – 3 см, правое поле – 1,5 см; заголовки – 14 жирный шрифт;
- нумерация страниц проставляется сверху в центре.

Общие требования к содержанию работы:

- во введении должно быть: актуальность и цель работы;
- основная часть раскрывает тему работы;
- в заключении должны быть сформулированы выводы и рекомендации;
- список источников оформляется в соответствии с выходными данными;
- приложения могут отсутствовать.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «**Управление персоналом в туризме**» является частью блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Дисциплина реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

**Целью** освоения дисциплины «**Управление персоналом в туризме**» является углубленное изучение теоретических основ и получение практических навыков в области управления персоналом организации в туристской индустрии. В процессе изучения курса «Управление персоналом в туризме» у студентов формируются четкие представления о понятийном аппарате данной дисциплины, об основных направлениях в этой области; изучаются процессы становления и правового регулирования рынка труда, особенностей его функционирования; приобретаются знания в области законов и явлений, формирующих основы управления персоналом; студенты осознают место и роль управления персоналом в системе управления туристской организацией.

### **Задачи курса:**

- изучить теоретические основы управления персоналом организации;
- познакомиться с процессами формирования рынка труда и его функционирования в условиях современной экономики;
- приобрести знания в области основных законов и явлений, формирующих основы управления персоналом в системе управления организации.

Дисциплина направлена на формирование следующих **компетенций**:

- ОПК – 2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.
- ОПК – 2.2. - Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.
- УК – 6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
- УК – 6.1. - Определяет цели собственной деятельности, оценивая пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** теоретические, методологические и правовые основы управления персоналом современной организации;

**Уметь:** выстраивать эффективно работающий трудовой коллектив; результативно выполнять все функции управления персоналом;

**Владеть:** методами и технологиями управления персоналом в современной, быстро меняющейся, высококонкурентной среде.

- навыками организации работы исполнителей по предоставлению обслуживания потребителям.

Рабочей программой предусмотрены следующие **виды контроля**: текущий контроль успеваемости в форме опроса, тестирования, промежуточная аттестация в форме зачета.

**Общая трудоемкость** освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Протокол заседания кафедры  
№\_\_1\_\_ от\_\_31 августа 2020г.\_\_\_

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины «*Управление персоналом в туризме*»

по направлению подготовки \_\_\_\_\_ «*Туризм*» \_\_\_\_\_

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

2. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно

			распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное