

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.02 «Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства»

Направление подготовки:

43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль):

«Туристская и экскурсионная деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

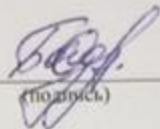
Тольятти 2019

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47223).

Разработчик РПД:

К.и.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Богданова О.А.

(ФИО)

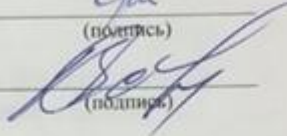
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации


(подпись)

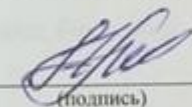
В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой,

К.ф.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

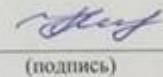

(подпись)

Алексеева Н.Д.

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.В.02 Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ИПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Знает: основы организации, планирования и контроля деятельности персонала; классификации стратегий и особенности политик управления человеческими ресурсами организаций; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Умеет: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания; использовать современные методы и технологии управления человеческими ресурсами; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания Владеет: стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания в персонале	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса ИОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знает: основы организации, планирования и контроля деятельности персонала; классификации стратегий и особенности политик управления человеческими ресурсами организаций; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса Владеет: основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	

Краткое содержание дисциплины:

Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме

Организационная структура управления гостиничным предприятием. Обеспечение системы управления персоналом. Кадровое делопроизводство.

Планирование работы с персоналом гостиницы. Кадровое планирование. Стратегическое управление персоналом. Оперативный план работы с персоналом. Определение потребности в персонале.

Технология управления персоналом в гостинице. Социально- психологические аспекты управления персоналом

Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма. Корпоративная социальная ответственность. Управление мотивацией персонала гостиницы. Оценка эффективности работы персонала

Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма.

Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Организационно-управленческий	– сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России, а также информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью; – составление документации в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления; – соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров; – организация работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и ресурсоведению; – управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов; – урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг; – контроль деятельности туристского предприятия

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
Анализ отечественного и международного опыта	Руководство структурным подразделением туристской организации	Формирование и реализация туристского продукта
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, <i>уровень</i> квалификации – 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ИПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Знает: основы организации, планирования и контроля деятельности персонала; классификации стратегий и особенности политик управления человеческими ресурсами организаций; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала специфические черты, основные проблемы и тенденции управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме Умеет: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания; использовать современные методы и технологии управления человеческими ресурсами; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания Владеет: стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания в персонале	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса ИОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знает: основы организации, планирования и контроля деятельности персонала; классификации стратегий и особенности политик управления человеческими ресурсами организаций; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса Владеет: основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения в 6 семестре, по заочной форме обучения в 7 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Основы туризма и гостиничного дела,
- География туризма
- Сервисная деятельность,
- Речевая коммуникация,
- Профессиональная этика и этикет

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Основы дипломного проектирования

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 з.е. (180 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	180 ч
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	74 / 18
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	28 / 8
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	46 / 10
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	79 / 153
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	79 / 153
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27 / 9
Промежуточная аттестация	Экзамен

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов **ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
5 семестр						
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	2	×			Лекция-визуализация
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 1. Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме		×	4		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа		×		8	Изучение лекционного материала
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Обеспечение системы управления персоналом. Кадровое делопроизводство	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2. Обеспечение системы управления персоналом.		×	6		Сообщения студентов.
	Самостоятельная работа		×		8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 3. Планирование работы с персоналом гостиницы.	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Кадровое планирование.		×	4		Семинар. Доклады, сообщения студентов.
	Самостоятельная работа		×		8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 4. Стратегическое управление персоналом. Оперативный план работы с персоналом.	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 4 Определение потребности в персонале.		×	6		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-2 ИОПК 2.1.-	Тема 5. Технология управления персоналом в	2	×			Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	гостинице.					
	Практическое занятие № 5 Технология управления персоналом в гостинице.			6		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		11	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 6 Социально- психологические аспекты управления персоналом	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6 Социально- психологические аспекты управления персоналом		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×		8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 7 Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма. Корпоративная социальная ответственность. Управление мотивацией персонала гостиницы.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 7 Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма. Корпоративная социальная ответственность. Управление мотивацией персонала гостиницы.		×	6		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 8 Оценка эффективности работы персонала	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 8 Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма.		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа				8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 9 Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 9 Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.		×	6		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
	Подготовка к промежуточной аттестации		×		27	
	ИТОГО за 5 семестр	28	×	46	106	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	20	20
Реферат	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	2	20	40
Итого по дисциплине				100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов **ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
7 семестр								
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса		×		Дискуссия	×	×	
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 1. Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация.	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 1. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме		×	2				
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Собеседование
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Обеспечение системы управления персоналом. Кадровое делопроизводство	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 2. Обеспечение системы управления персоналом.		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Тест

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 3. Планирование работы с персоналом гостиницы.	×	×					
	Практическое занятие № 3. Кадровое планирование.			2				
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Реферат
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 4. Стратегическое управление персоналом. Оперативный план работы с персоналом.	2	×					
	Практическое занятие № 4 Определение потребности в персонале.		×	2				
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 5. Технология управления персоналом в гостинице.	×	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 5 Технология управления персоналом в гостинице.		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное	Доклад

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
							изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 6 Социально- психологические аспекты управления персоналом	×	×					
	Практическое занятие № 6 Социально- психологические аспекты управления персоналом		×	×	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 7 Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма. Корпоративная социальная ответственность. Управление мотивацией персонала гостиницы.	×	×					
	Практическое занятие № 7 Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма. Корпоративная социальная ответственность. Управление мотивацией персонала гостиницы.		×	×	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное	Доклад

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
							изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 8 Оценка эффективности работы персонала	2	×					
	Практическое занятие № 8 Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма.		×	×	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ОПК-2 ИОПК 2.1.- 2.3 ПК-1 ИПК 1.1-1.2	Тема 9 Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.	×	×					
	Практическое занятие № 9 Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.		×	×	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных	Доклад

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
							материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Подготовка к промежуточной аттестации		×			9		
	ИТОГО за 7 семестр	8	×	10		162		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	20	20
Реферат	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	2	20	40
Итого по дисциплине				100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений,

качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Бухалков, М. И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению 38.03.02 "Менеджмент орг." [и аспирантов] / М. И. Бухалков. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 191 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=953921>.
2. Вдовина, О. А. Стратегия кадрового менеджмента [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлению подгот. 38.04.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "магистр") / О. А. Вдовина, О. А. Сазыкина ; под общ. ред. С. Д. Резника ; Пензен. гос. ун-т архитектуры и стр-ва. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 166 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=911805>.
3. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Я. Кибанов ; Гос. ун-т упр. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 440 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=993305>.
4. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 695 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942757>.
5. Управление персоналом организации. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов [и др.] под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 364 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=480583>.

Дополнительная литература

6. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе [Текст] : практикум / Е. В. Агамирова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К, 2008. - 178 с. :
7. Бакшт, К. Как набирать кадры с открытого рынка труда [Текст] : глава из книги К. Бакшта "Продажи и производство: враги или партнеры?" / К. Бакшт // Упр. персоналом. - 2013. - № 11. - С. 54-68.
8. Бушкова-Шиклина, Э. В. Ценностные индикаторы личности и деятельности руководителя: возможности социологического анализа [Электронный ресурс] : монография / Э. В. Бушкова-Шиклина. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 229 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=236676>.
9. Геттинг, Б. Кадровый менеджмент концерна Фольксваген [Электронный ресурс] : концерн Фольксваген как пример использования принципов разделения труда / Б. Геттинг // Рос. предпринимательство. - 2012. - № 2(200). - С. 120-128. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
10. Гусева, Е. И. Организационное обновление коллектива на предприятиях сферы услуг [Текст] / Е. И. Гусева // Сервис PLUS. - 2009. - № 4. - С. 40-45.

11. Касимова, Н. Концепции инновационного кадрового менеджмента [Электронный ресурс] / Н. Касимова // МЭиМО. - 2013. - № 3. - С. 62-67. - 30 КБ - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
12. Лядская, А. В. Подводные камни при внедрении систем кадрового резерва (часть 1) [Электронный ресурс] / А. В. Лядская // Упр. развитием персонала. - 2013. - № 3. - С. 234-243. - 199 КБ - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
13. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троиц. мост, 2013. - 206 с.
14. Персональный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / под общ. ред. С. Д. Резника. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 558 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=429902>.
15. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Упр. персоналом" и сервиса : пер. с англ. / М. Райли. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 191 с.
16. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст] : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб. : Питер, 2008. - 428 с.
17. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2013. - 447 с.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
3. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

1. Диагностика персонала организации как объекта управления.
2. Зарубежные модели социального партнерства.
3. Значение кадровой политики в стратегии организации.
4. Искусство составления резюме.
5. Кадровая служба: функции, организация, ответственность.
6. Концепция кадрового менеджмента в условиях рыночной экономики.
7. Методика разработки должностных инструкций работников.
8. Области применения и возможности использования психодиагностики в управленческой деятельности и кадровой работе.
9. Общие положения оценки в сфере человеческих ресурсов.
10. Организационное, правовое и научно-методическое обеспечение социального партнерства.
11. Особенности аттестации управленческих кадров.
12. Особенности управления женским коллективом.
13. Особенности управления мужским коллективом.
14. Особенности управления персоналом в современных корпорациях.
15. Планирование кадровой работы с использованием АСУП.
16. Развитие коммуникативных возможностей персонала.
17. Разработка концепции управления персоналом организации.
18. Разработка стратегии управления персоналом.
19. Разработка философии управления персоналом организации.
20. Роль корпоративной культуры в кадровом менеджменте.
21. Роль формальных и неформальных структур в системе управления персоналом.
22. Ротация и продвижения кадров.
23. Совершенствование информационного и технического обеспечения системы управления персоналом.
24. Совершенствование кадрового и документационного обеспечения системы управления персоналом.
25. Совершенствование нормативно-методического обеспечения системы управления персоналом.
26. Совершенствование технологии выработки управленческих решений по управлению персоналом.
27. Совершенствование функционального разделения труда в системе управления персоналом.
28. Современные трактовки карьерного пути.
29. Специфика управления персоналом в различных национальных моделях менеджмента.
30. Структура компетенций сотрудников современной организации.

8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов).

1. Социальные и психологические факторы упреждения конфликтов в деловом общении.
2. Социальный аспект материального стимулирования персонала.
3. Сравнительная характеристика наставничества и коучинга.
4. Структура поведения менеджера по персоналу при подборе кандидатов.

5. Типология и характеристика конфликтов делового общения.
6. Физиогномика как нестандартный метод оценки кандидатов при приеме на работу.
7. Формы телефонного собеседования.
8. Составление профиля кандидата.

8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. Сущность кадровой политики.
2. Тактика управления персоналом.
3. Техника написания сопроводительного письма.
4. Управление деловой карьерой в организации.
5. Управление персоналом как тип менеджмента.
6. Факторы, влияющие на процесс оценки результатов деятельности сотрудников.
7. Формирование концепции кадровой политики организации.
8. Формирование целей системы управления персоналом.
9. Эволюция теории «человеческих отношений»: современная парадигма.
10. Эффективная беседа при аттестации работников.
11. Адаптация как проблема мотивации.
12. Альтернативный подход к обучению по методу внутренней игры.
13. Виды собеседования.
14. Возникновение и сущность коучинга.
15. Графология как нестандартный метод оценки кандидатов при приеме на работу.
16. Зарубежный опыт психологического подхода к стимулированию труда.
17. Зарубежный опыт разрешения конфликтов в управлении.
18. Искусство чтения резюме.
19. Использование личных связей и контактов при поиске персонала.
20. Коучинг как современный подход к обучению и развитию персонала.
21. Методы выявления личностных качеств соискателя.
22. Мотивация как функция управленческого цикла.
23. Нестандартные методы оценки кандидатов при приеме на работу.
24. Описание процесса коучинга.
25. Основные критерии оценки нового работника.
26. Особенности вознаграждения управляющих.
27. Особенности мотивации и стимулирование персонала государственной службы.
28. Особенности отбора и найма управленческих кадров.
29. Подготовка кадров и повышение их квалификации.
30. Поиск персонала в Интернете.
31. Портал «Работа в России».
32. Практика использования конфликтов в управлении.
33. Причины тяжелой адаптации нового работника.
34. Проверка отзывов и рекомендаций.
35. Программы профессиональной и социальной адаптации работников.
36. Психологические аспекты мотивации
37. Пути и средства разрешения конфликтов в процессе делового общения.
38. Роль мотивации в достижении цели управления.
39. Современные тенденции выдвижения и подготовки руководящих кадров.
40. Современные формы оплаты труда.

8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

Кейс «Построение системы кадрового менеджмента – с чего начать?»

Игнорировать вопросы централизованного управления персоналом больше не имеет смысла. Для этого необходимо создавать полноценную службу персонала, а не отдел кадров из двух человек.

Описание кейса: (задание выполнить письменно, в виде тезисов для выступления)

Характеристика организации:

Профиль деятельности – торгово-промышленный холдинг, бытовая техника.

Численность персонала около 200 человек.

Срок работы на российском рынке – 10 лет.

Общая ситуация:

Вы возглавили вновь создаваемую службу персонала. Первое знакомство с компанией (из наблюдений, изучения документации и бесед с руководством) выявило следующую ситуацию:

- За 10 лет своего существования компания вышла на неплохие показатели, и занимает устойчивое положение в своем сегменте рынка. Компания интенсивно росла и продолжает расти, открыто собственное производство, сформирована дилерская сеть, планируется расширение каналов сбыта.

- Руководитель – харизматическая личность, решения привык принимать быстро и единолично. Он ясно представляет себе стратегию развития компании, но редко говорит о ней. Даже ближайшее окружение весьма смутно представляет себе перспективы развития. Свои решения руководитель обсуждать не привык, считает, что и так все понятно. У первого лица катастрофически не хватает времени, в итоге кто сумеет его «отловить», тот и решает вопрос.

- Специалисты низового звена довольно квалифицированы, но высокопрофессиональных руководителей немного. Руководители часто работают как специалисты, пуская тем самым работу своих подразделений на самотек. У них не хватает времени на собственно управление, т.к. они постоянно выполняют несвойственные им функции, а также поручения первого лица. Границы ответственности руководителей подразделений разделены не четко, бывает, что одно и тоже задание дается сразу двум подразделениям, хотя они решают различные задачи. Многие руководители выросли в компании с самых низов, некоторые работают со дня основания компании.

- В целом атмосфера в коллективе доброжелательная и творческая. Директор заражает всех своим энтузиазмом. Проповедуется стиль открытых дверей, к руководителю может зайти любой сотрудник. Часто идеи рядовых сотрудников активно поддерживаются и реализуются. Бывает, что внедрение какой-либо идеи тормозится на уровне руководителей среднего звена, т.к. они не понимают ее смысла.

- Некоторые зоны напряжения наблюдаются при оценке труда и выборе способов начисления заработной платы. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается сам при приеме на работу. Систематических пересмотров зарплаты нет. Зарплату могут повысить, если ходить и просить.

- Текучесть кадров небольшая, но работники постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители сами занимаются подбором, т.к. в отделе кадров всего 2 человека, которые успевают вести только кадровый учет. Кроме того, руководитель активно участвует в подборе, встречаясь со всеми кандидатами на все должности.

- В компании не принято оформлять регламентирующие, нормативные и распорядительные документы. Кроме приказов о приеме и увольнении других распорядительных документов не составляется. Нет положений о подразделениях, должностных инструкций, положений о системе мотивации, премирования т.п. Сроки, если они устанавливаются, регулярно нарушаются.

Задание:

1. Выявите проблемные области в сфере управления человеческими ресурсами.
2. Наметьте долгосрочный план работы СУП.
3. Определите структуру СУП, распределите функции между сотрудниками, с учетом того, что на работу можно дополнительно принять не более двух специалистов.

Определите первоочередные меры, которые можно реализовать быстро.

8.1.6. Типовые тестовые задания

1. Процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании — это:
 1. управление кадровым потенциалом
 2. развитие человеческих ресурсов
 3. общее линейное руководство
 4. политика компании в области управления кадровым потенциалом
2. Управление кадровым потенциалом — это:
 1. процесс анализа трудовых операций и планирования человеческих ресурсов
 2. процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании
 3. процесс управленческого воздействия на сотрудников
 4. среди перечисленных вариантов правильного нет
3. Управление кадровым потенциалом помимо 5 специфических функций включает в себя:
 1. политику организации в области управления кадровым потенциалом
 2. стратегическое управление персоналом
 3. общее линейное руководство
 4. наличие в организации высококлассного персонала
4. Что из перечисленного не включается в состав 5 специфических функций управления кадровым потенциалом:
 1. кадровое обеспечение
 2. вознаграждение
 3. развитие человеческих ресурсов
 4. социальная ответственность
5. Осознанное воздействие руководителя на своих подчиненных с целью исполнения ими прямых должностных обязанностей и достижения поставленных целей трудовой деятельности, представляет собой:
 1. кадровое обеспечение
 2. развитие человеческих ресурсов
 3. общее линейное руководство
 4. систему управления персоналом
6. Система, в которой реализуются функции управления кадровым потенциалом организации — это:
 1. система управления персоналом
 2. система линейного руководства персоналом
 3. система управления предприятием
 4. система реализации трудового потенциала организации
7. Управление формированием конкурентоспособного трудового потенциала организации с учетом динамики внутренней и внешней среды, обеспечивающее выживаемость организации и достижение ею целей деятельности в долгосрочном периоде, называется:
 1. трудовое управление персоналом
 2. тактическое управление персоналом
 3. стратегическое управление персоналом
 4. административное управление персоналом
8. Что из перечисленного не относится к принципам стратегического управления персоналом:
 1. долгосрочность оцениваемых перспектив и принимаемых решений

2. интегрированность процессов управления персоналом
3. партнерство как форма взаимодействия между руководством и исполнителями
4. среди перечисленных вариантов правильного нет

9. Методический процесс определения навыков, обязанностей и знаний, которые нужны для выполнения трудовых действий в организации, называется:

1. анализ работы
2. маркетинг персонала
3. разработка стандартов выполнения работы
4. планирование трудовой деятельности

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

1. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации.
2. Рынок труда, основные понятия, функции, структура.
3. Модели рынка труда, принципиальное отличие рынка труда от других рынков товаров и услуг.
4. Место и роль кадровых служб в современной организации.
5. Методы, структура и функции службы управления персоналом.
6. Кадровые службы и основные направления их работы. Задачи, права и обязанности менеджеров по персоналу.
7. Методы кадрового менеджмента.
8. Кадровая политика: понятие и организационное назначение.
9. Кадровое планирование: цели и задачи.
10. Оперативный план работы с персоналом.
11. Понятие кадрового спроса и кадрового контроля.
12. Списочный состав организации, вычисление среднесписочного состава на конкретную дату.
13. Абсолютные показатели движения персонала: оборот по приему, оборот по выбытию, интенсивность оборота по приему, интенсивность оборота по выбытию.
14. Текучесть кадров: основные причины, последствия текучести кадров для организации, для работника.
15. Источники потребностей организации в персонале: внутриорганизационные факторы, внешние факторы, развитие техники и технологии, конкуренция и состояние рынка сбыта и т.д.

16. Методы прогнозирования потребности в персонале.
17. Перечень документов, необходимых при приеме на работу.
18. Отбор персонала: профессиональное тестирование.
19. Собеседование, виды: структурированное, свободное и др. Испытания.
20. Испытательный срок, его задачи.
21. Оформление приема на работу: контракт, приказ.
22. Основные формы развития персонала, методы обучения.
23. Аттестация персонала, аттестация руководителей.
24. Содержание понятий «управление персоналом», «управление человеческими ресурсами», «кадровый менеджмент».
25. Кадровый менеджмент как система. Краткая характеристика основных элементов системы кадрового менеджмента.
26. Теория управления о роли человека в организации. Исторические этапы становления кадрового менеджмента.
27. Основные школы и концепции управления персоналом: “научного управления”, “человеческих отношений”, “человеческих ресурсов”.
28. Принципы и методы кадрового менеджмента.
29. Субъекты кадрового менеджмента. Распределение обязанностей между линейными руководителями и специалистами службы персонала. Функции службы персонала.
30. Формирование структурных подразделений кадровых служб. Методическое и нормативное обеспечение проектирования организационных структур управления персоналом.
31. Делопроизводственное обеспечение кадровых служб.
32. Информационное обеспечение кадровых служб.
33. Стратегия управления персоналом как основа кадровой политики. Значение разработки и задачи кадровой политики.
34. Элементы (составные части) кадровой политики. Место кадровой политики в разработке управленческих решений.
35. Управление по целям как основа оперативного плана работы с персоналом.
36. Техника планирования потребности в персонале, планирования производительности труда и других показателей по труду.
37. Теоретические основы бюджетирования управления персоналом. Бизнес– план по персоналу как основа бюджетирования.
38. Сущность и задачи определения требований к кандидатам.
39. Документальное оформление описания работы и требований к кандидатам.
40. Цель и задачи набора персонала. Методы набора персонала.
41. Этапы и методы отбора персонала. Организация приема персонала. Соблюдение правовых норм при приеме.
42. Организация высвобождения персонала.
43. Введение в должность (ориентация): сущность, цель, задачи, формы. Организация управления профориентацией персонала.
44. Сущность, цели и этапы адаптации персонала. Виды и содержание адаптации персонала в зависимости от объекта и предмета управления.
45. Группировка, отбор и содержание показателей оценки персонала. Методы оценивания персонала.
46. Содержание профессиональной и внутриорганизационной карьеры, служебного продвижения.
47. Сущность служебно-профессионального продвижения работника. Этапы служебно-профессионального продвижения.
48. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала. Формирование преданности организации и сознательной дисциплины труда.
49. Методы оценки результатов управления персоналом. Направления оценки: результативность, эффективность, полезность.

50. Экономическая сущность затрат на персонал. Задачи учета, анализа и планирования затрат на персонал.

**Примерный тест для итогового тестирования (ОПК-2 ИОПК 2.1.-2.3
ПК-1 ИПК 1.1-1.2):**

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

- а) планирование;
- б) прогнозирование;
- в) мотивация;
- г) составление отчетов;
- д) организация.

2. Управленческий персонал включает:

- а) вспомогательных рабочих;
- б) сезонных рабочих;
- в) младший обслуживающий персонал;
- г) руководителей, специалистов;
- д) основных рабочих.

3. Японскому менеджменту персонала не относится:

- а) пожизненный наем на работу;
- б) принципы старшинства при оплате и назначении;
- в) коллективная ответственность;
- г) неформальный контроль;
- д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

4. С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?

- а) «Экономика труда»;
- б) «Транспортные системы»;
- в) «Психология»;
- г) «Физиология труда»;
- д) «Социология труда».

5. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для замещения определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

6. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направлено:

- а) на разработку новых видов продукции;
- б) на определение стратегического курса развития предприятия;
- в) на создание дополнительных рабочих мест;
- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

7. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а) вкладывание средств в производство;
- б) вкладывание средств в новые технологии;
- в) расходы на повышение квалификации персонала;
- г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.

д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

8. Человеческий капитал - это:

- а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
- б) вкладывание средств в средства производства;
- в) нематериальные активы предприятия.
- г) материальные активы предприятия;
- д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

9. Функции управления персоналом представляют собой:

- а) комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
- б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
- в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. Потенциал специалиста – это:

- а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б) здоровье человека;
- в) способность адаптироваться к новым условиям;
- г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д) способность человека производить продукцию

11. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- в) освобождение рабочего;
- г) понижение рабочего в должности;
- д) повышение рабочего в должности.

12. Профессиограмма - это:

- а) перечень прав и обязанностей работников;
- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- д) перечень всех профессий.

13. Какой раздел не содержит должностная инструкция?

- а) «Общие положения»;
- б) «Основные задачи»;
- в) «Должностные обязанности»;
- г) «Управленческие полномочия»;
- д) «Выводы».

14. Интеллектуальные конфликты основаны:

- а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;
- б) на столкновении вооруженных групп людей;
- в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;
- г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;
- д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

15. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

16. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- а) начало;
- б) развитие;
- в) кульминация;
- г) окончание;
- д) . послеконфликтный синдром как психологический опыт.

17. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

- а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;
- б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;
- в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;
- г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;
- д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

18. Стил поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

- а) приспособление, уступчивость;
- б) уклонение;
- в) противоборство, конкуренция;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

19. Комплексная оценка работы - это:

- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;
- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

20. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

- а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
- д) существует централизация управления организацией.

21. Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики:

- а) функциональная;
- б) тактическая;
- в) управляющая;
- г) обеспечивающая;
- д) стратегическая.

22. Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки о поведении;
- д) школа науки управления или количественных методов.

23. Кадровый потенциал предприятия – это:

- а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- б) совокупность работающих специалистов;
- в) совокупность устраивающихся на работу;
- г) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- д) совокупность перемещающихся по служебной лестнице.

24. Какое положение предусматривает теория приобретенных потребностей Д Мак-Клеланда:

- а) выделение гигиеничных и мотивирующих факторов;
- б) распределение всех рабочих на желающих работать и тех, кто не желает работать;
- в) наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;
- г) потребность человека быть справедливо вознагражденным;
- д) все потребности человека расположенные в определенной иерархии.

25. Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

- а) теория нужд А. Маслоу;
- б) теория ожидания В. Врума;
- в) теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда;
- г) теория существования, связи и роста К. Альдерфера;
- д) теория двух факторов Ф. Гецберга.

26. Валентность согласно теории В. Врума - это:

- а) мера вознаграждения;
- б) мера ожидания;
- в) ожидание определенного вознаграждения в ответ на достижение результата;
- г) мера ценности или приоритетности;
- д) ожидание желаемого результата от затраченных дополнительных усилий.

27. Основным положением какой теории является то, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и соотносят с вознаграждением других людей?

- а) теории нужд А. Маслоу;
- б) теории ожидания В. Врума;
- в) расширенной модели ожидания Портера — Лоулера;
- г) теории приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда;
- д) теории равенства С. Адамса.

28. Теория усиления Б. Ф. Скиннера основанная на таком положении:

- а) выделение гигиеничных и мотивирующих факторов;
- б) поведение людей обусловлено последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом;
- в) все потребности человека расположенные в определенной иерархии;
- г) потребность человека основана на справедливом вознаграждении;
- д) наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;

29. К содержательным мотивационным теориям относятся теории:

- а) Б. Ф. Скиннера;
- б) С. Адамса;
- в) В. Врума;
- г) модель Портера — Лоулера;
- д) Ф. Герцберга.

30. Какое положение относится к теории мотивации Портера-Лоулера:

- а) результативный труд ведет к удовлетворению работников;
- б) человек ответственный;
- в) поведение людей обусловлено последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом;
- г) человек стремится делегировать полномочия;
- д) человек удовлетворен лишь экономическим стимулированием.