

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.11.2024 13:16:54  
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.05.03 «Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства»**

Направление подготовки:  
**43.03.02 «Туризм»**

Направленность (профиль):  
**«Туризм и индустрия гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

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, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516.

Составители:

к.ф.н., доцент  
(ученая степень, ученое звание)

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «14» \_\_05\_\_ 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент  
(уч.степень, уч.звание)

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

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

## 1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, направленных на развитие способности осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- воспитание интереса к будущей профессии;
- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности организационно-управленческого и сервисного типа.

## 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-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства	ИПК-2.1 Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства	<b>Знает:</b> 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 <b>Умеет:</b> 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 <b>Владеет:</b> стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания в персонале	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  WSR "Администрирование отелей"
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и	<b>Знает:</b> основы организации, планирования и контроля деятельности персонала; классификации стратегий и особенности политик управления человеческими ресурсами организаций; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала <b>Умеет:</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; осуществлять контроль	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
питания	координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса <b>Владеет:</b> 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. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б.1.В.05. Модуль «Управление и сервис в туризме и индустрии гостеприимства»).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **43.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>44 / 12</b>
<b>занятия лекционного типа (лекции)</b>	20 / 6
<b>занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)</b>	24 / 6
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>73/ 123</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	73/ 123
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен)</b>	<b>27 / 9</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Экзамен</b>

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, форм обучения

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

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

#### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа	Самостоятельная работа, час	Лекции, час	
		Практические занятия, час			
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 1. Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация</b> Содержание лекции: 1. Понятие, структура и виды организационной и корпоративной культуры 2. Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в межкультурной среде: российская, японская, американская, скандинавская, западно-европейская модели кадровой политики 3. Проблемы управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризме	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 1. Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			8 / 14	
ОПК-2 ИОПК-2.1.	<b>Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием.</b>	2 / 0,5			Собеседование. Реферат.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	Содержание лекции: 1. Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях туристской деятельности 2. Обеспечение системы управления персоналом. 3. Кадровое делопроизводство				Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			8 / 14	
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 3. Планирование работы с персоналом гостиницы.</b> Содержание лекции: 1 Кадровое планирование. 2. Принципы управления персоналом. 3. Методы управления персоналом. 4. Основные элементы системы управления персоналом	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение. Тест.
	Практическое занятие № 3. Планирование работы с персоналом гостиницы		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			8 / 14	
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 4. Стратегическое управление персоналом.</b> Содержание лекции: 1. Оперативный план работы с персоналом. 2. Определение потребности в персонале 3. Понятие, виды кадровой политики.	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 4. Стратегическое управление персоналом.		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			8 / 14	
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 5. Технология управления персоналом в гостинице</b> Содержание лекции: 1. Подбор, отбор и введение в должность персонала организации 2. Адаптация новых работников. 3. Управление высвобождением персонала 4. Управление обучением и развитием персонала	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 5. Технология управления персоналом в гостинице		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 14	
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 6. Социально- психологические аспекты управления персоналом.</b> Содержание лекции: 1. Социальная адаптация личности в организации 2. Создание корпоративной культуры. 3. Этика деловых отношений. 4. Профессиональная этика. Деловой этикет. 5. Стиль руководства.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 6 Социально-психологические аспекты управления персоналом		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			8 / 13	

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 7. Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма.</b> Содержание лекции: 1. Корпоративная социальная ответственность. 2. Управление мотивацией персонала гостиницы. 3. Сущность мотивации трудовой деятельности. 4. Теории мотивации персонала 5. Содержательные теории мотивации.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 7. Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			8 / 14	
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 8. Оценка эффективности работы персонала.</b> Содержание лекции: 1. Понятие оценки персонала 2. Современные формы и методы оценки персонала организаций индустрии гостеприимства и туризма 3. Критерии оценки персонала. 4. Оценочные шкалы.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 8. Оценка эффективности работы персонала		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			8 / 14	
ОПК-2 ИОПК-2.1. ИОПК-2.2. ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	<b>Тема 9 Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.</b> Содержание лекции: 1. Коммуникации и управление ими. 2. Схема и содержание этапов коммуникационного процесса. 3. Формы коммуникации и их содержание. 4. Схема корпоративных коммуникаций. 5. Индивидуальные коммуникационные барьеры.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 9. Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			8 / 12	
<b>ИТОГО</b>		<b>20 / 6</b>	<b>24 / 6</b>	<b>93 / 123</b>	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

## **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.

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;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

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.

### **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.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

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

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

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.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-9.

#### **4.4. 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.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовку к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства».

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

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

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

#### **4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы**

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства» не предусмотрено.

## 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 строит. - 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. Касымова, Н. Концепции инновационного кадрового менеджмента [Электронный ресурс] / Н. Касымова // 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. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Условия доступа</b>
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)

## 6. 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".

## **7. 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. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал 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.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	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	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

*По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). 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.

### Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	9	2	18
Подготовка доклада	1	5	5
Подготовка сообщений	4	3	12
Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи)	1	25	25
Выполнение задания в рамках дисциплины	1	10	10
Тестирование по курсу	2	10	20
Творческий рейтинг (написание реферата)	1	10	10
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

#### Практическое занятие № 1 Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация.

1. Персонал организации как объект управления
2. Основные характеристики персонала организации.
3. Трудовые коллективы и их роль в управлении организацией.
4. Система управления персоналом организации
5. Понятие, субъект, объект управления персоналом

#### Практическое занятие № 2 Организационная структура управления гостиничным предприятием.

1. Основные задачи и функции службы управления персоналом.
2. Типовая структура службы управления персоналом.
3. Численность персонала кадровой службы

#### Практическое занятие № 3 Планирование работы с персоналом гостиницы.

1. Схема мероприятий кадрового планирования.
2. Стратегическое, тактическое, оперативное кадровое планирование.
3. Планирование кадрового обеспечения организации.

#### Практическое занятие № 4. Стратегическое управление персоналом.

1. Кадровая политика – основа формирования стратегии управления персоналом.
2. Понятие, виды кадровой политики.
3. Разработка стратегии управления персоналом.
4. Составляющие стратегии управления персоналом.

#### Практическое занятие № 5. Технология управления персоналом в гостинице.

1. Процедура подбора и отбора персонала, ее стадии. Собеседование, этапы собеседования.
2. Конкурсное избрание персонала.
3. Кадровая безопасность в организации.
4. Этапы введения в должность.
5. Виды и формы трудовой адаптации
6. Управление обучением и развитием персонала

7. Формирование кадрового резерва и работа с ним.

### **Практическое занятие № 6 Социально- психологические аспекты управления персоналом**

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

### **Практическое занятие № 7. Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма**

1. Принципы и функции мотивации персонала.
2. Компоненты и инструменты системы мотивации персонала.
3. Виды стимулирования труда и их основное содержание
4. Содержательные теории мотивации

### **Практическое занятие № 8. Оценка эффективности работы персонала**

1. Анализ эффективности управления персоналом.
2. Аудит управления персоналом.
3. Аттестация персонала.

### **Практическое занятие № 9. Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.**

1. Схема и содержание этапов коммуникационного процесса.
2. Формы коммуникации и их содержание.
3. Схема корпоративных коммуникаций.
4. Социально-психологическая культура в компании.
5. Стиль руководства.

### **Типовые вопросы для собеседования по темам**

#### **Тема 1. Управление человеческими ресурсами: подходы и современная ситуация**

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.

#### **Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием.**

1. Понятие, типы организационной структуры управления персоналом: элементарная; линейная; функциональная; матричная.
2. Принципы построения организационной структуры управления персоналом.

#### **Тема 3. Планирование работы с персоналом гостиницы.**

1. Планирование кадрового обеспечения организации.
2. Основные задачи кадрового планирования.

#### **Тема 4. Стратегическое управление персоналом.**

1. Составляющие стратегии управления персоналом
2. Стратегия управления персоналом

#### **Тема 5. Технология управления персоналом в гостинице.**

1. Управление персоналом как тип менеджмента
2. Наем персонала и его виды.

3. Понятие адаптации работника.
4. Основания увольнения персонала. Альтернативы сокращению и увольнению персонала
5. Организация профессионального обучения и повышения квалификации.

#### **Тема 6. Социально- психологические аспекты управления персоналом.**

1. Особенности управления женским коллективом.
2. Особенности управления мужским коллективом.
3. Особенности управления персоналом в современных корпорациях
4. Формирование и продвижение корпоративной культуры в организации

#### **Тема 7. Мотивация и стимулирование персонала в организациях индустрии гостеприимства и туризма**

1. Мотивация как функция управленческого цикла
2. Сущность мотивации трудовой деятельности.
3. Теории мотивации персонала

#### **Тема 8. Оценка эффективности работы персонала**

1. Основные критерии оценки нового работника.
2. Понятие оценки персонала.
3. Критерии оценки персонала. Оценочные шкалы
4. Экспресс- оценка персонала.
5. Аттестация.

#### **Тема 9 Коммуникации и управление трудовыми отношениями в организациях индустрии гостеприимства и туризма.**

1. Пути и средства разрешения конфликтов в процессе делового общения
2. Схема и содержание этапов коммуникационного процесса

#### **Типовые тестовые задания**

1. Процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании — это:

- А. управление кадровым потенциалом
- Б. развитие человеческих ресурсов
- В. общее линейное руководство
- Г. политика компании в области управления кадровым потенциалом

2. Управление кадровым потенциалом — это:

- А. процесс анализа трудовых операций и планирования человеческих ресурсов
- Б. процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании
- В. процесс управленческого воздействия на сотрудников
- Г. среди перечисленных вариантов правильного нет

3. Управление кадровым потенциалом помимо 5 специфических функций включает в себя:

- А. политику организации в области управления кадровым потенциалом
- Б. стратегическое управление персоналом
- В. общее линейное руководство
- Г. наличие в организации высококлассного персонала

4. Что из перечисленного не включается в состав 5 специфических функций управления кадровым потенциалом:

- А. кадровое обеспечение
- Б. вознаграждение
- В. развитие человеческих ресурсов
- Г. социальная ответственность

5. Осознанное воздействие руководителя на своих подчиненных с целью исполнения ими прямых должностных обязанностей и достижения поставленных целей трудовой деятельности, представляет собой:

- А. кадровое обеспечение
- Б. развитие человеческих ресурсов
- В. общее линейное руководство
- Г. систему управления персоналом

6. Система, в которой реализуются функции управления кадровым потенциалом организации — это:

- А. система управления персоналом
- Б. система линейного руководства персоналом
- В. система управления предприятием
- Г. 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:

- А. трудовое управление персоналом
- Б. тактическое управление персоналом
- В. стратегическое управление персоналом
- Г. административное управление персоналом

8. Что из перечисленного не относится к принципам стратегического управления персоналом:

- А. долгосрочность оцениваемых перспектив и принимаемых решений
- Б. интегрированность процессов управления персоналом
- В. партнерство как форма взаимодействия между руководством и исполнителями
- Г. среди перечисленных вариантов правильного нет

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

- А. анализ работы
- Б. маркетинг персонала
- В. разработка стандартов выполнения работы
- Г. планирование трудовой деятельности

### **Темы докладов и сообщений**

1. Сущность кадровой политики.
2. Тактика управления персоналом.
3. Техника написания сопроводительного письма.
4. Факторы, влияющие на процесс оценки результатов деятельности сотрудников.
5. Эффективная беседа при аттестации работников.
6. Виды собеседования.
7. Возникновение и сущность коучинга.
8. Искусство чтения резюме.
9. Использование личных связей и контактов при поиске персонала.
10. Коучинг как современный подход к обучению и развитию персонала.
11. Методы выявления личностных качеств соискателя.
12. Мотивация как функция управленческого цикла.
13. Нестандартные методы оценки кандидатов при приеме на работу.
14. Описание процесса коучинга.
15. Основные критерии оценки нового работника.
16. Особенности вознаграждения управляющих.
17. Особенности отбора и найма управленческих кадров.
18. Подготовка кадров и повышение их квалификации.
19. Поиск персонала в Интернете.
20. Проверка отзывов и рекомендаций

### **Темы рефератов (по всем темам)**

1. Адаптация как проблема мотивации
2. Зарубежный опыт психологического подхода к стимулированию труда.
3. Зарубежный опыт разрешения конфликтов в управлении.
4. Особенности мотивации и стимулирование персонала государственной службы.
5. Управление деловой карьерой в организации.
6. Управление персоналом как тип менеджмента.
7. Формирование концепции кадровой политики организации.
8. Формирование целей системы управления персоналом.
9. Особенности аттестации управленческих кадров.
10. Особенности управления женским коллективом.
11. Особенности управления мужским коллективом.
12. Особенности управления персоналом в современных корпорациях.
13. Планирование кадровой работы с использованием АСУП.
14. Развитие коммуникативных возможностей персонала.
15. Разработка концепции управления персоналом организации.
16. Разработка стратегии управления персоналом.
17. Разработка философии управления персоналом организации.
18. Роль корпоративной культуры в кадровом менеджменте.
19. Роль формальных и неформальных структур в системе управления персоналом.
20. Ротация и продвижения кадров.
21. Совершенствование информационного и технического обеспечения системы управления персоналом.
22. Современные трактовки карьерного пути.
23. Специфика управления персоналом в различных национальных моделях менеджмента.
24. Структура компетенций сотрудников современной организации.
25. Диагностика персонала организации как объекта управления.

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

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.*

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (ОПК-2: ИОПК-2.1. ИОПК-2.2.: ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2):**

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. ИОПК-2.2.: ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2):

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. 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 занимания определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

4. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:

- 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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 столкновенье 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.

10. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновенье 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.

11. Стиль 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Какое положение предусматривает теория приобретенных потребностей Д Мак-Клелланда:

- 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.

16. Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

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

17. Валентность согласно теории В. Врума - это:

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

18. 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.

19. 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;

20. К содержательным мотивационным теориям относятся теории:

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

21. 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..