

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборг Александр Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 30.10.2024 15:43:39

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

**Б1.В.ДВ.01.1 «Стратегическое управление персоналом в туризме и гостеприимстве»**

Направление подготовки:

**43.04.02 «Туризм»**

Направленность (профиль):

**«Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая программа дисциплины «Стратегическое управление персоналом в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 556.

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. Цель освоения дисциплины:** формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности.

### 1.2. 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)<br>*для профессиональных компетенций                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства | ИПК-1.1. Проводит анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства<br>ИПК-1.2. Определяет концепцию и стратегию развития предприятий сферы туризма и гостеприимства<br>ИПК-1.3. Обеспечивает контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства<br>ИПК-1.4. Осуществляет реализацию стратегии развития предприятий сферы туризма и гостеприимства | <b>Знает:</b> Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма<br>Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации<br>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг<br>Трудовое и гражданское законодательство<br>Правила внутреннего трудового распорядка<br><b>Умеет:</b> Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации<br>Организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации<br>Обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации<br>Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон<br>Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий. Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса. Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса<br><b>Владеет:</b><br>Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений<br>Организация системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса<br>Руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка<br>Определение концепции развития экскурсионной организации<br>Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации<br>Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации | 33.007<br>Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц<br><br>04.005<br>Экскурсовод (гид) |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

| Виды учебных занятий и работы обучающихся                                                                      | Трудоемкость, час |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины, час</b>                                                                      | <b>108</b>        |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>                | <b>34 / 10</b>    |
| занятия лекционного типа (лекции)                                                                              | 16 / 4            |
| занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) | 18 / 6            |
| <b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>                                                                   | <b>47 / 89</b>    |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины                                                                  | 47 / 89           |
| 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, 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<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции<br>и индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Виды учебной работы |                              |                                | Формы текущего<br>контроля<br>(наименование<br>оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Контактная работа   |                              | Самостоятельная<br>работа, час |                                                                        |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Лекции, час         | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                        |
| ПК-1 (ИПК<br>1.1-1.4)                                                                                                    | <b>Тема 1. Понятие и сущность стратегического управления персоналом в туризме и гостиничном комплексе</b><br>Содержание лекции:<br>1. Кадровая политика – основа формирования стратегии управления персоналом.<br>2. Понятие, виды кадровой политики.<br>3. Стратегия управления персоналом в туризме и гостиничном комплексе                                                                                | 2 / 0,5             |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 1 Понятие и сущность стратегического управления персоналом гостиничного комплекса                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     | 2 / 1                        |                                |                                                                        |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                              | 7 / 14                         |                                                                        |
| ПК-1 (ИПК<br>1.1-1.4)                                                                                                    | <b>Тема 2. Система стратегического управления персоналом в туризме и гостиничном комплексе</b><br>Содержание лекции:<br>1. Локальные документы управления персоналом.<br>2. Содержание и назначение основных подсистем системы управления персоналом.<br>3. Подсистема – линейного руководства;<br>4. Подсистема планирования и маркетинга персонала;<br>5. Подсистема управление наймом и учетом персонала. | 4 / 0,5             |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 2. Система стратегического управления персоналом гостиничного комплекса                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | 4 / 1                        |                                |                                                                        |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                              | 8 / 15                         |                                                                        |
| ПК-1 (ИПК<br>1.1-1.4)                                                                                                    | <b>Тема 3. Стратегическое управление кадровой политикой, обучением и развитием персонала гостиничного комплекса</b><br>Содержание лекции:<br>1. Управление обучением и развитием персонала<br>2. Организация профессионального обучения и повышения квалификации.<br>3. Оценка эффективности обучения.<br>4. Формирование кадрового резерва и работа с ним.                                                  | 2 / 0,5             |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 3. Стратегическое управление кадровой политикой, обучением и развитием персонала гостиничного комплекса                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | 4 / 1                        |                                |                                                                        |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                              | 8 / 15                         |                                                                        |
| ПК-1 (ИПК<br>1.1-1.4)                                                                                                    | <b>Тема 4. Формулирование и реализация стратегии управления персоналом гостиничного комплекса</b><br>Содержание лекции:<br>1. Взаимосвязь стратегия гостиничного                                                                                                                                                                                                                                             | 4 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |               |                |                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|----------------|------------------------------------|
|                    | комплекса и кадровой политики.<br>2. Кадровые стратегии на разных стадиях жизненного цикла гостиничного комплекса.                                                                                                                                                                                                             |               |               |                |                                    |
|                    | Практическое занятие № 4<br>Формулирование и реализация стратегии управления персоналом гостиничного комплекса                                                                                                                                                                                                                 |               | 4 / 2         |                |                                    |
|                    | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |               | 8 / 15         |                                    |
| ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) | <b>Тема 5. Стратегическое управление поведением персонала гостиничного комплекса.</b><br>Содержание лекции:<br>1. Формирование и продвижение корпоративной культуры в организации<br>2. Создание корпоративной культуры.<br>3. Этика деловых отношений.<br>4. Профессиональная этика. Деловой этикет.<br>5. Стиль руководства. | 2 / 1         |               |                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение |
|                    | Практическое занятие № 5 Стратегическое управление поведением персонала гостиничного комплекса                                                                                                                                                                                                                                 |               | 2 / 1         |                |                                    |
|                    | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |               | 8 / 15         |                                    |
| ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) | <b>Тема 6. Оценка результатов работы по стратегическому управлению персоналом гостиничного комплекса</b><br>Содержание лекции:<br>1. Аттестации персонала – как элемент управления персоналом.<br>2. Подходы к оценке труда различных категорий работников.                                                                    | 2 / 0,5       |               |                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение |
|                    | Практическое занятие № 6 Оценка результатов работы по стратегическому управлению персоналом гостиничного комплекса                                                                                                                                                                                                             |               | 2 / 1         |                |                                    |
|                    | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |               | 8 / 15         |                                    |
|                    | <b>ИТОГО</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>16 / 4</b> | <b>18 / 6</b> | <b>47 / 89</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 1-6.

#### **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 «Стратегическое управление персоналом в туризме и гостеприимстве»

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 «Стратегическое управление персоналом в туризме и гостеприимстве» 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. Консультирование в управлении человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. персоналом" / Н. И. Шаталова [и др.] под ред. Н. И. Шаталовой. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 220 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=413110>.
2. Менеджмент туризма [Текст] : учеб. для студентов вузов по направлению подгот. "Менеджмент" / А. Д. Чудновский [и др.]. - М. : Федер. агентство по туризму, 2014. - 576 с.: табл.
3. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации [Электронный ресурс] / С. В. Иванова [и др.]. - 5-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 278 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=917619>.
4. Чуланова, О. Л. Современные технологии кадрового менеджмента: актуализация в российской практике, возможности, риски [Электронный ресурс] : монография / О. Л. Чуланова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 363 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=85475>

#### Дополнительная литература

5. Алавердов, А. Р. Управление персоналом [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / А. Р. Алавердов, Е. О. Куроедова, О. В. Нестерова. - М. : Синергия, 2013. - 192 с.
6. Веснин, В. Р. Управление персоналом: теория и практика [Текст] : учебник / В. Р. Веснин. - М. : Проспект, 2016. - 688 с.
7. Маслова, В. М. Управление персоналом [Текст] : учеб. для бакалавров / В. М. Маслова. - М.: Юрайт, 2015. - 492 с.
8. Оксинайд, К. Э. Управление персоналом : теория и практика. Управление социальным развитием и социальная работа с персоналом организации [Текст] : учеб.-практ. пособие / К. Э. Оксинайд., Е. В. Розина. - М. : Проспект, 2014. - 64 с.
9. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для вузов по направлению 080200.68 "Менеджмент" (магистратура) / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 179 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>.
10. Бугаков, В. М. Управление персоналом [Текст] : учеб. пособие / В. М. Бугаков, В. П. Бычков, В. Н. Гончаров ; под ред. В. П. Быčkova. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 237 с.
11. Бухалков, М. И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала [Текст] : учеб. пособие / М. И. Бухалков. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
12. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах [Текст] : учеб. пособие / Н. А. Зайцева. - М. : Форум, ИНФРА-М, 2013. - 416 с.
13. Кибанов, А. Я. Управление персоналом [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Кибанов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 238 с.
14. Тимченко, Т. Н. Системный анализ в управлении [Текст] : учеб. пособие / Т. Н. Тимченко. - М. : ИД РИОР, 2013. - 161 с.
15. Чудновский, А. Д. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Корминава. - М. : Кнорус, 2014. - 480 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:

| №<br>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) |

## 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)                              | 6                            | 3                                   | 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. Понятие и сущность стратегического управления персоналом в туризме и гостиничном комплексе

1. Составляющие стратегии управления персоналом в туризме и гостиничном комплексе.
2. Планирование кадрового обеспечения организации в туризме и гостиничном комплексе.
3. Основные задачи кадрового планирования.
4. Схема мероприятий кадрового планирования.
5. Стратегическое, тактическое, оперативное кадровое планирование

#### Практическое занятие № 2. Система стратегического управления персоналом в туризме и гостиничном комплексе

1. Содержание и назначение основных подсистем системы управления персоналом.
2. Управление трудовыми отношениями; обеспечения комфортных условий труда; управление развитием персоналом, отбор, подбор и расстановка кадров; сочетание единоначалия и коллегиальности, централизация и децентрализация; линейно-функциональное и целевое управление; контроль исполнения решений.
3. Принципы и методы управления персоналом.

#### Практическое занятие № 3. Стратегическое управление кадровой политикой, обучением и развитием персонала гостиничного комплекса

1. Изучение мероприятий по управлению деловой карьерой, способов подготовки и переподготовки руководящих кадров, технология выявления навыков руководителя.
2. Выбор методики подготовки руководящих кадров различных уровней

#### Практическое занятие № 4. Формулирование и реализация стратегии управления персоналом гостиничного комплекса

1. Стадии жизненного цикла гостиничного комплекса и особенности кадровой политики на разных стадиях.
2. Кадровые стратегии на разных стадиях жизненного цикла гостиничного комплекса

### **Практическое занятие № 5. Стратегическое управление поведением персонала гостиничного комплекса.**

1. Управление деловой карьерой персонала, как непрерывный процесс управления служебно-профессиональным продвижением персонала.
2. Виды деловой карьеры; планирование, кадров деловой карьеры
3. Сущность мотивации трудовой деятельности.
4. Теории мотивации персонала. Содержательные теории мотивации.

### **Практическое занятие № 6. Оценка результатов работы по стратегическому управлению персоналом гостиничного комплекса**

1. Основные методы оценки персонала.
2. Управление по целям (УПЦ).
3. Управление результативностью (УР).
4. Ассессмент- центр (групповой и индивидуальный).
5. Метод «360 градусов».
6. Экспресс-оценка персонала.
7. Аттестация персонала.

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

1. Виды эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и оценка их экономической эффективности.
2. Политика вознаграждения персонала.
3. Материальные, моральные и социальные стимулы.
4. Современная концепция стратегического управления персоналом: тенденции на рынке труда, демографический перелом, теория трилистника, портфельное поведение.
5. Выбор кадровой стратегии.
6. Планирование персонала.
7. Должностные инструкции, процесс и процедура их составления.
8. Управление персоналом в системе государственной кадровой политики.
9. Стратегическое управление персоналом как профессиональная деятельность.
10. Исторический опыт стратегического управления персоналом государственной службы России.
11. Правовые основы системы управления персоналом государственной и муниципальной службы.
12. Нравственные отношения в системе стратегического управления персоналом.
13. Зарубежный опыт управления персоналом государственной и муниципальной службы.
14. Информационно-аналитическое обеспечение управления персоналом.
15. Социальная защита кадров государственной службы.
16. Маркетинг персонала: понятие, функции, этапы.
17. Кадровое планирование: цели, задачи, виды и этапы.
18. Планирование потребности в персонале.
19. Основные источники и методы подбора персонала.
20. Процедура отбора кандидатов на должность.
21. Собеседование (интервью) с кандидатами.
22. Процедура найма работника.
23. Адаптация персонала: понятие, виды, этапы, показатели адаптированности.
24. Стратегическое управление трудовой адаптацией.
25. Профессиональная карьера.
26. Стратегическое управление деловой карьерой.

### **Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов**

1. Безопасность, условия и дисциплина труда персонала.
2. Понятие и этапы деловой карьеры.
3. Управление деловой карьерой.

4. Система служебно-профессионального продвижения.
5. Управление кадровым резервом.
6. Организация обучения персонала.
7. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения.
8. Сбор, изучение и систематизация информации для анализа деятельности управленческого персонала.
9. Разработка проекта повышения эффективности деятельности персонала.
10. Сущность и структура затрат на персонал.

### **Типовые тестовые задания**

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?
  - а) планирование;
  - б) прогнозирование;
  - в) мотивация;
  - г) составление отчетов.
2. Управленческий персонал включает:
  - а) вспомогательных рабочих;
  - б) сезонных рабочих;
  - в) младший обслуживающий персонал;
  - г) руководителей, специалистов.
3. Выберите наиболее полное определение понятия «организация»:
  - а) объединение работающих вместе людей;
  - б) сознательное объединение работающих совместно людей, постоянно взаимодействующих с внешней средой и использующих различные ресурсы;
  - в) сознательное объединение работающих совместно людей, преследующих определенные цели;
  - г) объединение работающих людей, взаимодействующих с внешней средой и имеющих общую цель и границы существования.
4. В организационном поведении выделяются аспекты:
  - а) взаимоотношения между субъектами и объектами управления;
  - б) поведения системы в целом и поведения людей в организации;
  - в) требований к персоналу организации и соответствия его поведения этим требованиям;
  - г) взаимоотношения между работниками и клиентами.
5. Признаками организации являются:
  - а) наличие двух и более человек, наличие организационной структуры, взаимодействие с внешней средой;
  - б) наличие цели её существования, наличие организационной структуры, взаимодействие с внешней средой, использование ресурсов;
  - в) наличие цели её существования, внутриорганизационное взаимодействие, наличие формальных групп;
  - г) наличие двух и более человек, наличие организационной структуры, отсутствие взаимодействий с внешней средой.
6. Видами атрибуции являются:
  - а) объективная и субъективная;
  - б) личностная и ситуационная;
  - в) функциональная и организационная;
  - г) внутренняя и внешняя.



7. Процесс восприятия причин поведения людей и его результатов называется:

- а) социальным познанием;
- б) атрибуцией;
- в) абстракцией;
- г) коммуникацией.

8. Склонность предпочитать одно объяснение причин поведения другому – это:

- а) эффект социальной ингибации;
- б) эффект выученного диссонанса;
- в) фундаментальная ошибка атрибуции;
- г) эффект зашоренности.

9. Свойство восприятия, благодаря которому менеджер игнорирует грубость и негативные черты характера подчиненного и оценивает его по результатам его работы:

- а) избирательность;
- б) предметность;
- в) структурность;
- г) осмысленность.

10. Поведение индивида – функция следующих переменных:

- а) особенности индивида, внешняя среда;
- б) восприятие, внешняя среда, особенности индивида;
- в) внешняя среда, тип предприятия, функциональная роль;
- г) стаж работы, тип предприятия

#### **Темы докладов и сообщений**

1. Кадровая политика в развитии организации.
2. Этапы развития управления персоналом.
3. Сущность технократического подхода к использованию трудовых ресурсов.
4. Этапы проектирования кадровой политики.
5. Новизна современных кадровых технологий.
6. Принципы маркетинга, которые могут быть использованы в кадровой политике
7. Цели и задачи кадрового планирования
8. Особенности нормативно-правового обеспечения системы управления персоналом современной организации.
9. Сущность и понятие и основная цель кадровой политики
10. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития организации.
11. Виды кадровой политики.
12. Набор персонала: понятие, источники.
13. Понятие, стадии и методы отбора персонала.
14. Традиционные и нетрадиционные методы оценки персонала.
15. Корпоративная культура: западная модель, восточная модель и модель российского бизнеса

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

1. Управление персоналом в системе управления организацией.
2. Понятия «персонал», «кадры», «человеческие ресурсы».
3. Основные этапы развития науки о персонале.
4. Современные концепции управления персоналом: экономическая, организационная, гуманистическая.
5. Зарубежный опыт управления персоналом и его адаптация в российских организациях.
6. Принципы и методы построения системы управления персоналом.
7. Методы управления персоналом: административные, экономические, социально-психологические.
8. Сущность, цели и функции системы управления персоналом.

9. Стратегическое управление персоналом: цели, задачи, виды.
10. Основные цели и направления деятельности службы управления персоналом.
11. Факторы влияющие на эволюцию кадрового менеджмента.
12. Отличия подходов «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами»
13. Особенности стратегического управления персоналом в индустрии гостеприимства.
14. Кадровые стратегии с учетом стадий развития жизненного цикла организации.

### **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 билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (ПК-1: ИПК-1.1. ИПК-1.2. ИПК-1.3. ИПК-1.4.)**

1. Концептуальные основы управления персоналом.
2. Организационное проектирование и методы построения системы управления персоналом.
3. Организационная структура, цели и функции системы управления персоналом.
4. Трудовой потенциал общества, организации, работника.
5. Формирование кадровой политики.
6. Стратегия управления персоналом.
7. Сущность и содержание кадрового планирования.
8. Источники и проблемы найма персонала. Организация маркетинга персонала.
9. Деловая оценка и отбор персонала.
10. Отбор претендентов на вакансию.
11. Расстановка и аттестация персонала.
12. Управление социализацией, профориентацией и адаптацией персонала.
13. Этапы процесса адаптации персонала.
14. Управление этическими нормами.
15. Управление конфликтами.
16. Безопасность, условия и дисциплина труда персонала.
17. Понятие и этапы деловой карьеры.
18. Управление деловой карьерой.
19. Система служебно-профессионального продвижения.
20. Управление кадровым резервом.
21. Организация обучения персонала.
22. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения.
23. Сбор, изучение и систематизация информации для анализа деятельности управленческого персонала.
24. Разработка проекта повышения эффективности деятельности персонала.
25. Сущность и структура затрат на персонал.
26. Определение политики в области управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
27. Уникальность услуги предприятия индустрии гостеприимства и туризма, и гостеприимство, внутреннее институциональное знание организации, управление знанием персонала в организации как один из способов повышения конкурентоспособности.
28. Система оперативного планирования работы с персоналом предприятия индустрии гостеприимства и туризма.
29. Планирование потребности в персонале предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Маркетинг персонала.
30. Основные формы и методы набора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Источники набора персонала. Проблемы взаимодействия с кадровыми агентствами.

31. Процедура отбора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Роль линейных руководителей в отборе персонала.
32. Этапы отбора персонала предприятия индустрии туризма. Предварительный отбор, анализ резюме, собеседование, анкетирование, интервью.
33. Тестирование персонала предприятия индустрии туризма. Центры по оценке персонала.
34. Проблемы адаптации персонала предприятия индустрии туризма и место службы персонала в этом процессе.
35. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу предприятия индустрии туризма: нормативно-правовые акты, тенденции по приближению отечественных требований к мировому уровню.
36. Формализация квалификационных требований к персоналу предприятия индустрии туризма в стандартах обслуживания, должностных инструкциях и других внутрифирменных документах.
37. Анализ и оценка результатов выполнения работы персонала предприятия индустрии туризма. Управление по целям.
38. Аттестация персонала предприятия индустрии туризма: подготовка, проведение, использование результатов.
39. Системы мотивации и оплаты труда персонала предприятия индустрии туризма. Категории персонала.
40. Групповые и индивидуальные формы поощрения персонала предприятия индустрии туризма. Опыт стимулирования персонала российскими и зарубежными предприятиями.
41. Программы развития персонала предприятия индустрии туризма. Планирование карьеры.
42. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии туризма. Соотношение спроса и предложения в целом и по отдельным группам персонала.
43. Определение потребности в обучении персонала предприятия индустрии туризма. Разработка программ обучения, формы и методы обучения. Критерии выбора тренинговой компании.
44. Обучение без отрыва от производства на предприятия индустрии туризма. Коучинг, наставничество. Ротация кадров
45. Аутсорсинг, аутстафинг и лизинг персонала: сущность и целесообразность использования на предприятиях индустрии туризма
46. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии туризма.

### **Примерный тест для итогового тестирования (ПК-1: ИПК-1.1. ИПК-1.2. ИПК-1.3. ИПК-1.4.):**

1. Понятие «мотивация» означает:
  - а) активизацию;
  - б) побуждение;
  - в) поощрение;
  - г) стимулирование.
  
2. Сущность стимулирования проявляется в:
  - а) активизации;
  - б) деятельности;
  - в) развитии;
  - г) синергии.
  
3. Результативную мотивацию характеризует:
  - а) сплоченность и активность участников организации;
  - б) самостоятельность и ответственность;
  - в) инициатива и предприимчивость работников;
  - г) благоприятный морально-психологический климат.

4. Действенность стимулирования обеспечивается:

- а) жестким и безусловным принуждением;
- б) опасением потери ресурсов и понижения имиджа;
- в) угрозой негативной оценки и соответствующих последствий;
- г) стремлением к получению ресурсов и расширению возможностей.

5. В каждой организации имеются следующие группы:

- а) целевые;
- б) формальные;
- в) неформальные;
- г) управленческие.

6. Люди образуют группу в силу следующих причин:

- а) возможности удовлетворять потребности в общении;
- б) пространственной близости;
- в) общности установок и ценностей;
- г) привлекательности целей группы.

7. Условия функционирования группы определяют следующие её характеристики:

- а) систему вознаграждений;
- б) структуру группы;
- в) задачи, решаемые группой;
- г) групповые нормы.

8. Групповые нормы определяют:

- а) задачи, решаемые группой;
- б) структуру группы;
- в) статус членов группы;
- г) поведение членов группы.

9. Эффективность групповой работы зависит от:

- а) условия деятельности организации;
- б) характеристик группы и стадии её развития;
- в) целей и задач, стоящих перед группой;
- г) поддерживающего окружения.

10. Группы проходят в своем развитии следующие стадии:

- а) формирование, выполнение работы, расформирование;
- б) создание, нормирование, регламентирование, эффективная работа, распад;
- в) формирование, бурление, становление норм, выполнение работы, расформирование;
- г) создание, функционирование, конфликт, развитие.

11. Видами атрибуции являются:

- а) объективная и субъективная;
- б) личностная и ситуационная;
- в) функциональная и организационная;
- г) внутренняя и внешняя.

12. Процесс восприятия причин поведения людей и его результатов называется:

- а) социальным познанием;
- б) атрибуцией;
- в) абстракцией;
- г) коммуникацией.

13. Склонность предпочитать одно объяснение причин поведения другому – это:

- а) эффект социальной ингибации;
- б) эффект выученного диссонанса;
- в) фундаментальная ошибка атрибуции;
- г) эффект зашоренности.

14. Свойство восприятия, благодаря которому менеджер игнорирует грубость и негативные черты характера подчиненного и оценивает его по результатам его работы:

- а) избирательность;
- б) предметность;
- в) структурность;
- г) осмысленность.

15. Поведение индивида – функция следующих переменных:

- а) особенности индивида, внешняя среда;
- б) восприятие, внешняя среда, особенности индивида;
- в) внешняя среда, тип предприятия, функциональная роль;
- г) стаж работы, тип предприятия.

16. Понятие «мотивация» означает:

- а) активизацию;
- б) побуждение;
- в) поощрение;
- г) стимулирование.

17. Сущность стимулирования проявляется в:

- а) активизации;
- б) деятельности;
- в) развитии;
- г) синергии.

18. Результативную мотивацию характеризует:

- а) сплоченность и активность участников организации;
- б) самостоятельность и ответственность;
- в) инициатива и предприимчивость работников;
- г) благоприятный морально-психологический климат.

19. Выберите наиболее полное определение понятия «организация»:

- а) объединение работающих вместе людей;
- б) сознательное объединение работающих совместно людей, постоянно взаимодействующих с внешней средой и использующих различные ресурсы;
- в) сознательное объединение работающих совместно людей, преследующих определенные цели;
- г) объединение работающих людей, взаимодействующих с внешней средой и имеющих общую цель и границы существования.

20. В организационном поведении выделяются аспекты:

- а) взаимоотношения между субъектами и объектами управления;
- б) поведения системы в целом и поведения людей в организации;
- в) требований к персоналу организации и соответствия его поведения этим требованиям;
- г) взаимоотношения между работниками и клиентами.