

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования
Должность: Ректор «Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»
Дата подписания: 24.10.2022 15:33:44
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом на предприятиях сервиса

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр**

Направленность (профиль) _____ **Социокультурный сервис**

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Персонал предприятия как объект управления

Тема 2. Система управления персоналом организации

Тема 3. Кадровая политика организации

Тема 4. Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом

Тема 5. Формирование кадрового состава организации

Тема 6. Адаптация персонала организации

Тема 7. Работа с кадрами организации

Тема 8. Управление поведением персонала организации

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Тема 1. Персонал предприятия как объект управления

Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием. Процесс труда. Трудовая деятельность. Предмет науки управления персоналом. Организационно-экономические факторы. Административно-управленческие факторы. Техничко-технические факторы. Правовые факторы. Групповые факторы. Личностные факторы. Понятийный аппарат дисциплины «Управление персоналом». Рабочая сила. Управление кадрами (персоналом). Управление трудовым и человеческим потенциалом. Управление трудовыми и человеческими ресурсами. Управление трудовым и человеческим капиталом. Трудоспособные ресурсы. Экономически неактивное население. Трудовой потенциал работника. Анализ и управление кадровым потенциалом. Современные подходы к управлению персоналом. Управление кадрами. Управление персоналом. Управление человеческими ресурсами. Гуманистическая концепция. Принципы управления персоналом.

Тема 2. Система управления персоналом организации

Цели системы управления персоналом в рыночной экономике. Принципы построения системы управления персоналом. Научность. Комплексность. Целостность. Интеграция целей и задач. Социальное партнерство в сфере труда. Адаптивность (гибкость). Саморазвитие. Инвестиционность. Самоуправление и демократизация. Инновационность. Оперативность. Простота. Иерархичность. Согласованность. Структура персонала организации. Количественные характеристики персонала. Необходимый профессионально-квалификационный состав работников предприятия. Промышленно-производственный и непромышленный персонал. Деление персонала организации на категории. Функции управления персоналом. Методы управления персоналом: административные, экономические и социально-психологические. Содержание персонал-технологии. Виды персонал-технологий: многозвенные, коммуникационные, индивидуальные и др. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом. Профессиональное разделение труда. Технологическое разделение труда. Предметное разделение труда. Квалификационное разделение труда. Технические границы разделения труда. Психофизиологические границы разделения труда. Социальные границы разделения труда. Экономические границы. Совмещение функций, профессий и специальностей. Кооперация. Виды производственной кооперации: межцеховая, внутрицеховая, внутриучастковая. Организационная структура системы управления персоналом. Структурное местоположение кадровой службы. Организационная структура службы управления персоналом.

Тема 3. Кадровая политика организации

Понятие «кадровая политика». Стратегия управления персоналом. Субъект стратегического управления персоналом. Объект стратегического управления персоналом. Составляющие стратегии управления персоналом. Базовые кадровые стратегии: оптимизация кадрового потенциала, развитие человеческих ресурсов, антикризисная стратегия управления персоналом, универсальная стратегия. Сущность кадрового планирования. Цели кадрового планирования: Стадии кадрового планирования: Стратегическое кадровое планирование. Тактическое кадровое планирование. Оперативное кадровое планирование. Маркетинг персонала. Функции маркетинга персонала. Информационная функция маркетинга персонала. Изучение требований, предъявляемых к должностям и рабочим местам. Исследование внешней и внутренней среды организации. Изучение рынка труда. Изучение имиджа организации как работодателя. Коммуникационная функция маркетинга персонала. Сегментирование рынка труда. Источники и пути покрытия потребности в персонале.

Тема 4. Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом

Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом. Трудовое законодательство. Основные принципы правового регулирования трудовых отношений. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. Организационно-распорядительные документы. Правила внутреннего распорядка. Коллективный договор. Положение о персонале. Положение о подразделении. Штатное расписание. Должностная инструкция. Личностная спецификация. Кадровое обеспечение системы управления персоналом. Анализ кадрового потенциала. Количественный и качественный состав кадрового аппарата. Методы расчета численности руководителей, специалистов (в том числе и кадровой службы): многофакторного корреляционного анализа, сравнений, прямого расчета, по трудоемкости работ, по нормам обслуживания. Информационное обеспечение системы управления персоналом. Понятие информации. Управленческая информация. Требования,

предъявляемые к информации. Открытая и закрытая информация. Коммерческая тайна. Техническое обеспечение системы управления персоналом. Проектирование технического оснащения службы. Средства сбора и регистрации информации. Средства оргтехники Средства коммуникации.

Тема 5. Формирование кадрового состава организации

Количественный и качественный состав работников организации. Методы оценки персонала. Факторы оценки персонала. Процедуры отбора персонала. Формирование профиля должности. Наем на работу. Источники удовлетворения потребности в новых работниках. Этапы замещения вакантной должности. Отбор. Этапы процедуры отбора персонала. Предварительная отборочная беседа. Анкетирование. Собеседование. Тестирование. Проверка рекомендаций и послужного списка. Медицинский осмотр. Прием на работу. Резюме. Сбор кадровой информации. Структура интервью. CASE-интервью. Оценка достоверности информации. Перемещения, работа с кадровым резервом. Подбор персонала и профориентация.

Тема 6. Адаптация персонала организации

Обоснованность выбора профессии. Рыночные требования к выбору профессии. Профессиональные интересы человека. Характеристика рабочей профессии. Понятие профессиональной ориентации. Задачи профессиональной ориентации. Профинформация. Профконсультация. Профподбор. Профадаптация. Понятие и содержание адаптации. Первичная и вторичная адаптация. Классификация адаптации по сферам: в новой организации, в новой должности. Классификация адаптации по субъектам: работника и работы к персоналу. Профессиональная адаптация. Психофизиологическая адаптация. Социально-психологическая адаптация Организационно-административная адаптация. Экономическая адаптация. Санитарно-гигиеническая адаптация. Цели адаптации. Этапы процесса адаптации персонала. Процедуры адаптации персонала. Инструктаж. Ротация. Коучинг. Самостоятельное обучение на рабочем месте. Лекции, беседы, семинары. Профессиональная и организационная адаптация персонала.

Тема 7. Работа с кадрами в организации

Понятие и цели развития персонала. Процесс обучения человека. Профессиональное образование как процесс. Обучение персонала: подготовка кадров, повышение квалификации кадров, переподготовка кадров. Методы обучения персонала на рабочем месте. Методы обучения персонала вне рабочего места. Организация обучения квалифицированных кадров. Аттестация персонала организаций. Виды аттестации служащих. Очередная аттестация. Аттестация по истечении испытательного срока. Аттестация при продвижении по службе. Аттестация при переводе в другое структурное подразделение. Этапы проведения аттестации. Подготовительный этап. Оценка сотрудника и его трудовой деятельности. Принятие решений по результатам аттестации. Понятие деловой карьеры. Управление деловой карьерой. Виды деловой карьеры. Карьера внутриорганизационная. Карьера межорганизационная. Специализированная карьера. Неспециализированная карьера. Карьера вертикальная. Карьера горизонтальная. Карьера ступенчатая. Карьера скрытая. Планирование и контроль деловой карьеры. Этапы карьеры: предварительный, становления, продвижения, сохранения, завершения, пенсионный. Система служебно-профессионального продвижения. Планирование карьеры. Понятие и формирование кадрового резерва. Работа с резервом. Планирование кадрового резерва. Планирование деловой карьеры. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.

Тема 8. Управление поведением персонала организации

Теория поведения личности. Основы поведения человека: мотивация, восприятие, критериальная основа. Типы поведения человека в организации. Стратегия и тактика работы с подчиненными. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Стимулирование. Формы стимулирования. Конфликты в коллективе. Классификация конфликтов: вертикальные и горизонтальные, функциональные и личностные, конструктивные и деструктивные. Конфликты в коллективе. Конфликт целей. Конфликт расхождения взглядов. Эмоциональный конфликт. Скрытые, потенциальные и открытые конфликты. Личностные, межличностные, внутригрупповые и внутрикорпоративные конфликты. Методы управления конфликтами. Управление стрессами. Оценка результатов труда. Классификация факторов, учитываемых при проведении оценки результативности труда. Оценка результатов труда руководителей, специалистов, других служащих, рабочих. Основные методы оценки результатов труда управленческих работников. Способы (или методы) деловой оценки персонала: шкалирования (графического) рейтингов, альтернативного ранжирования (упорядочения рангов), анкет, попарного сравнения, заданного распределения оценок, управления по целям. Оценка результатов деятельности подразделений управления организации. Оценка деятельности кадровой службы организации. Оценка эффективности управления персоналом.

Практические и семинарские занятия

Задание 1

Формирование трудовых ресурсов организации

Вопросы:

1. Персонал предприятия как объект управления.
2. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием.
3. Управление персоналом. Трудовые ресурсы.
4. Квалификация. Специальность. Профессия.
5. Трудовой ресурс и специфические показатели оценки уровня жизни.

Рекомендуемые темы для докладов, сообщений и рефератов:

1. Автоматизированная поддержка управленческих решений и их обоснованность при управлении персоналом организации.
2. Системотехника, социальная кибернетика, экономическая кибернетика и управление персоналом.
3. Уровень жизни и специфические показатели его оценки.

Методические рекомендации по подготовке к ответам на вопросы темы:

При рассмотрении первого вопроса необходимо рассмотреть такие характеристики, как: текучесть кадров, морально-психологический климат, удельный вес пенсионеров, рост персонала, закрепление молодежи, пункты питания, жилье, отдых, непрофессионалы, инициатива и др.

Изучение второго вопроса предполагает исследование понятий «управление», «система», «система управления», включение человека в систему управления и др.

Третий учебный вопрос предусматривает изучение структуры персонала организации, его профессиональной структуры, характеристики новой концепции управления персоналом (концепции персонал-менеджмента). Изучение структуры и характеристик трудовых ресурсов и кадров организации.

Ответ на четвертый вопрос предполагает знание определений понятий «квалификация», «специальность», «профессия».

Пятый учебный вопрос предполагает изучение факторов, влияющих на численность и структуру трудовых ресурсов, исследование уровня жизни и специфических показателей его оценки.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой персонал организации, и какими признаками он характеризуется?
2. Какова структура персонала организации?
3. Что такое трудовые ресурсы и кадры? Как определяется численность трудовых ресурсов?
4. Как связаны трудовой и кадровый потенциал организации и работника?
5. Дайте характеристику человеческого капитала как стратегического фактора организации.
6. Дайте определения понятиям: «профессия», «специальность», «специалисты», «квалификация», «должность управленческая».

Задание 2

Принципы управления персоналом

Вопросы:

1. Документирование. Конфиденциальность. Труд.
2. Философия управления персоналом.
3. Концепция руководства персоналом. Системы управления.

Рекомендуемые темы для докладов, сообщений и рефератов:

1. Документирование и конфиденциальность в управлении персоналом.
2. Труд как категория управления персоналом.
3. Основные характеристики философии управления персоналом.
4. Управление персоналом путем отклонений, на основе делегирования ответственности и с помощью согласования цели.
5. Система управления персоналом организации.

Методические рекомендации по подготовке к ответам на вопросы темы:

При рассмотрении первого вопроса необходимо раскрыть сущность понятий «документирование» и «конфиденциальность»; рассмотреть сущность труда через такие характеристики, как: квалификация, специальность, профессия, категория, рабочее место, уровень жизни.

Второй вопрос предполагает более детальное изучение философии управления персоналом как составляющей философии организации. При этом необходимо уяснить значение следующих понятий: ориентация, узкое место, признаки трудовых отношений, достоинство, централизованное управление, формы контроля, ценности предприятия, принципы фирмы, коллективная и личная польза, выбор оптимальной формы.

Третий учебный вопрос предполагает формирование представления о концепции управления персоналом, включающее представление об управляемом коллективе, управлении путем отклонений, управлении на основе делегирования ответственности, управлении с помощью согласования цели, системы управления.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение целевого начала деятельности организации.
2. Как соотносятся между собой понятия: философия управления персоналом, философия организации, миссия организации, целевое начало в деятельности организации?
3. Что представляет собой технология управления персоналом?
4. Дайте характеристику концепции управления персоналом и ее составляющих.

5. Дайте характеристику экономического подхода и концепции использования трудовых ресурсов.
6. Дайте характеристику органического подхода и концепций управления персоналом и управления человеческими ресурсами.
7. Дайте характеристику гуманистического подхода и концепции управления человеком.
8. Что такое организационная культура?
6. Дайте характеристику основным закономерностям управления персоналом.
7. Дайте характеристику основным принципам управления персоналом.
8. Дайте характеристику основным принципам построения системы управления персоналом.

Задание 3

Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом

Вопросы:

1. Классификационные группы работающих. Занятые и безработные
2. Классификация должностей работающих.
3. Организация службы труда и заработной платы (СТИЗ).
4. Организация психологической службы.
5. Организация службы развития персонала.

Рекомендуемые темы для докладов, сообщений и рефератов:

1. Гильдия русского купечества.
2. Иерархия и управление служителями русской православной церкви (можно по выбору: в мусульманстве, иудаизме и др.).

Методические рекомендации по подготовке к ответам на вопросы темы:

При подготовке первого вопроса необходимо рассмотреть такие классификационные группы в области управления персоналом, как: рабочая сила, занятые, безработные, экономически неактивное население, экономически активное население, наемные работники, военнослужащие.

Подготовка второго вопроса предполагает изучение классификационных должностей работающих и исследование следующих понятий: производители, собственники, бесплодные, табель рангов, гильдии русского купечества, иерархия православной церкви, государственный служащий, квалификационные требования, квалификация, группы должностей, совместительство и дополнительная работа, экспертные и интегральные оценки.

Третий учебный вопрос предполагает формирование представления об основах организации службы труда и заработной платы (СТИЗ) и ответственности СТИЗ.

В результате подготовки третьего вопроса необходимо знать задачи психологической службы, ключевые аспекты ее организации, ориентироваться в способах диагностики, иметь представление об индивидуально-диагностической работе и конфликтах.

Пятый учебный вопрос посвящен организации службы развития персонала, ее целям, задачам и т.п. Необходимо изучить такие понятия, как: обучение, инструктаж, ротация, наставничество, лекция, практические ситуации, деловые игры, планирование человеческих ресурсов, программы обучения.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем состоит сущность функционального разделения труда в организации?
2. Какие группы целей организации можно выделить при их классификации по функциональному признаку?

3. Раскройте содержание основных и дополнительных задач службы управления персоналом организации.
4. Дайте характеристику объектов и носителей функций управления.
5. Что представляют собой методы управления персоналом?
6. Дайте характеристику административным методам управления персоналом.
7. Дайте характеристику экономическим методам управления персоналом.
8. Дайте характеристику социально-психологическим методам управления персоналом.
9. Дайте определения понятий «организационная структура» и «организационная структура управления персоналом».
10. Дайте характеристику системе управления персоналом организации и ее подсистемам.
11. Дайте определение организационной структуры системы управления персоналом и перечислите этапы ее формирования.
12. Дайте характеристику основным видам структурных связей в оргструктуре системы управления персоналом.

Задание 4

Правовое, нормативно-методическое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом

Вопросы:

1. Правовое обеспечение системы управления персоналом
2. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом
3. Кадровое обеспечение системы управления персоналом
4. Информационное обеспечение системы управления персоналом
5. Техническое обеспечение системы управления персоналом

Рекомендуемые темы для докладов, сообщений и рефератов:

1. Оформление приказа о приеме на работу.
2. Документирование перевода сотрудника на другую работу.
3. Технологические цепочки приема граждан на работу.
4. Формы мошенничества при попытке оформить на работу.
5. Задачи и структура текущей работы с персоналом.
6. Рациональная организация труда.
7. Планирование работы с персоналом организации.
8. Маркетинг персонала.

Методические рекомендации по подготовке к ответам на вопросы темы:

При изучении первого вопроса необходимо рассмотреть сущность правового обеспечения системы управления персоналом как использования средств и форм юридического воздействия на органы и объекты управления персоналом с целью достижения эффективной деятельности организации.

Второй вопрос: Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом представляет собой обеспечение документами, устанавливающими нормы управления, правила и методы организации труда, необходимыми для нормальной организации трудовых процессов, ведения нормативного хозяйства системы управления.

При рассмотрении третьего вопроса необходимо объяснить, что под кадровым обеспечением системы управления персоналом понимается необходимый количественный и качественный состав ее работников. Разъяснить специфику качественной характеристики и

количественного состава службы управления персоналом. Обсудить особенности формирования кадровых служб на Западе и в России.

Четвертый вопрос: Необходимо рассмотреть сущность информационного обеспечения системы управления персоналом как совокупности реализованных решений по объему, размещению и формам организации информации, циркулирующей в организации.

При подготовке к четвертому вопросу необходимо изучить комплекс технических средств как основу технического обеспечения системы управления персоналом. Рассмотреть исходные данные для выбора технических средств.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что понимается под кадровым и документационным обеспечением системы управления персоналом?
2. Какие методы применяются для определения количественного состава службы управления персоналом организации?
3. Что понимается под внешним и внутренним информационным обеспечением системы управления персоналом организации?
4. Дайте характеристику комплексу технических средств (КТС) организации.
5. Какие документы составляют нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом организации?
6. Что представляет собой Коллективный договор?
7. Что представляет собой Положение о подразделении организации?

Задание 5

Формирование кадрового состава организации

Вопросы:

1. Понятие кадрового обеспечения системы управления персоналом
2. Методы оценки персонала
3. Политика найма персонала
4. Практика подбора персонала

Рекомендуемые темы для докладов, сообщений и рефератов:

1. Особенности найма персонала в коммерческих организациях разного профиля
2. Особенности подбора аттестованных сотрудников на государственную службу.

Методические рекомендации по подготовке к ответам на вопросы темы:

Семинарское занятие по данной теме предусматривает углубление теоретических и практических знаний по оценке работника по таким направлениям как: деятельность и ее результаты, деловые качества работников, профессионализм, моральные качества, потенциал. Обучаемым следует понять сущность и правила сбора кадровой информации. Особое внимание следует обратить на преимущества и недостатки внутреннего и внешнего источника удовлетворения потребностей в персонале. На семинарском занятии планируется подробно рассмотреть систему мер, предусматриваемых организацией для привлечения работников, обладающих необходимыми профессиональными навыками и моральными качествами и способных выполнять на производстве все должностные обязанности. На основе полученных теоретических знаний курсанты должны предложить схемы замещения вакантных должностей в коммерческих организациях.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите основные факторы оценки персонала.

2. Как можно оценить деловые качества работников ?
3. Какие существуют подходы к сбору информации о претенденте на должность ?
4. Какова структура интервью ? Особенности CASE-интервью.
5. Правила составления портфеля должности.
6. Приведите примеры лингвистического анализа речи.
7. Каким образом осуществляется оценка достоверности информации о претенденте ?
8. Перечислите основные этапы процедуры отбора персонала.

Задание 6

Адаптация персонала организации

Вопросы:

1. Профессиональная ориентация
2. Понятие и виды адаптации персонала
3. Организация процесса адаптации
4. Проблемы адаптации различных категорий работников
5. Стресс и пути его преодоления

Рекомендуемые темы для докладов, сообщений и рефератов:

1. Профессиональные интересы человека и выбор профессии
2. Профессиональная ориентация сотрудника
3. Самостоятельное обучение на рабочем месте
4. Понятие и перспективы коучинга
5. Основные принципы рационального использования персонала
6. Управление стрессом
7. Рыночные требования к выбору профессии и адаптации персонала

Методические рекомендации по подготовке к ответам на вопросы темы:

Семинарское занятие по данной теме предусматривает углубление теоретических знаний по основам профессиональной ориентации и профессиональной адаптации. Обучаемым следует понять особенности личной мотивации работника, познать порядок определения наличия необходимых способностей в будущей специальности. Обучаемым следует обратить особое внимание на проблемы социально-психологической адаптации и особенности физиологической адаптации человека к режиму работы. В процессе самостоятельной подготовки к семинарскому занятию: 1) определить особенности трудовой адаптации сотрудника в коммерческих организациях различного профиля; 2) разработать организационные мероприятия по процессу адаптации курсанта, вновь принятого сотрудника. На семинарском занятии будут разобраны основные источники стрессовых ситуаций.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что лежит в основе выбора профессии?
2. В чем заключаются особенности профессионального отбора сотрудника?
3. Раскройте особенности первичной и вторичной адаптации персонала.
4. Каковы особенности психофизиологической адаптации?
5. Как должен организовываться процесс адаптации?
6. Каковы особенности адаптации женщин?
7. Раскройте сложности социально-психологической адаптации руководителей.
8. Какие существуют способы борьбы с усталостью?
9. Перечислите основные источники стрессовых ситуаций.

Задание 7

Управление развитием персонала

Вопросы:

1. Понятие «развитие персонала».
2. Организация обучения персонала.
3. Аттестация персонала.
4. Управление кадровым резервом.
5. Управление деловой карьерой.

Рекомендуемые темы для докладов, сообщений и рефератов:

1. Порядок организации и формы тренинга.
2. Управление деловой карьерой сотрудника ОВД.
3. Особенности управления кадровым резервом в ОВД.
4. Стратегия и тактика работы с подчиненными.
5. Конфликты и их классификация.
6. Маркетинг персонала.
7. Мотивы и стимулы в трудовой деятельности.
8. Роль содержательных теорий в управлении персоналом.
9. Роль процессуальных теорий в управлении персоналом.
10. Факторы оценки результативности труда.
11. Оценка эффективности управления персоналом.

Методические рекомендации по подготовке к ответам на вопросы темы:

Семинарское занятие по данной теме предусматривает рассмотрение вопросов, связанных с профессиональным развитием персонала. Обучаемым следует определить цель развития персонала, понять какие существуют фазы профессионального развития, в чем отличие первичного и вторичного обучения. Обучаемым следует обратить особое внимание на проблемы и особенности подготовки новых кадров, повышения квалификации кадров, переподготовки кадров. На семинарском занятии будет уделено особое внимание изучению особенностей обучения персонала на рабочем месте и вне рабочего места.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем отличительные особенности внутриорганизационного обучения и обучения с отрывом от производства ?
2. Что является предметом профессионального обучения персонала ?
3. Раскройте содержание формы индивидуальной и групповой подготовки персонала.
4. Раскройте содержание стилей организации обучения персонала.
5. Раскройте формы обучения персонала.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Что представляет собой персонал организации, и какими признаками он характеризуется?

2. Какова структура персонала организации?
3. Что такое трудовые ресурсы и кадры? Как определяется численность трудовых ресурсов?
4. Как связаны трудовой и кадровый потенциал организации и работника?
5. Дайте характеристику человеческого капитала как стратегического фактора организации.
6. Дайте определения понятиям: «профессия», «специальность», «специалисты», «квалификация», «должность управленческая».
7. Дайте определение целевого начала деятельности организации.
8. Как соотносятся между собой понятия: философия управления персоналом, философия организации, миссия организации, целевое начало в деятельности организации?
9. Что представляет собой технология управления персоналом?
10. Дайте характеристику концепции управления персоналом и ее составляющих.
11. Дайте характеристику экономического подхода и концепции использования трудовых ресурсов.
12. Дайте характеристику органического подхода и концепций управления персоналом и управления человеческими ресурсами.
13. Дайте характеристику гуманистического подхода и концепции управления человеком.
14. Что такое организационная культура?
15. Дайте характеристику основным закономерностям управления персоналом.
16. Дайте характеристику основным принципам управления персоналом.
17. Дайте характеристику основным принципам построения системы управления персоналом.
18. В чем состоит сущность функционального разделения труда в организации?
19. Какие группы целей организации можно выделить при их классификации по функциональному признаку?
20. Раскройте содержание основных и дополнительных задач службы управления персоналом организации.
21. Дайте характеристику объектов и носителей функций управления.
22. Что представляют собой методы управления персоналом?
23. Дайте характеристику административным методам управления персоналом.
24. Дайте характеристику экономическим методам управления персоналом.
25. Дайте характеристику социально-психологическим методам управления персоналом.
26. Дайте определения понятий «организационная структура» и «организационная структура управления персоналом».
27. Дайте характеристику системе управления персоналом организации и ее подсистемам.
28. Дайте определение организационной структуры системы управления персоналом и перечислите этапы ее формирования.
29. Дайте характеристику основным видам структурных связей в оргструктуре системы управления персоналом.
30. Что понимается под кадровым и документационным обеспечением системы управления персоналом?
31. Какие методы применяются для определения количественного состава службы управления персоналом организации?
32. Что понимается под немашинным и внутримашинным информационным обеспечением системы управления персоналом организации?

33. Дайте характеристику комплексу технических средств (КТС) организации.
34. Какие документы составляют нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом организации?
35. Что представляет собой Коллективный договор?
36. Что представляет собой Положение о подразделении организации?
37. Перечислите основные факторы оценки персонала.
38. Как можно оценить деловые качества работников ?
39. Какие существуют подходы к сбору информации о претенденте на должность ?
40. Какова структура интервью ? Особенности CASE-интервью.
41. Правила составления портфеля должности.
42. Приведите примеры лингвистического анализа речи.
43. Каким образом осуществляется оценка достоверности информации о претенденте?
44. Перечислите основные этапы процедуры отбора персонала.
45. Что лежит в основе выбора профессии?
46. В чем заключаются особенности профессионального отбора сотрудника?
47. Раскройте особенности первичной и вторичной адаптации персонала.
48. Каковы особенности психофизиологической адаптации?
49. Как должен организовываться процесс адаптации?
50. Каковы особенности адаптации женщин?
51. Раскройте сложности социально-психологической адаптации руководителей.
52. Какие существуют способы борьбы с усталостью?
53. Перечислите основные источники стрессовых ситуаций.
54. В чем отличительные особенности внутриорганизационного обучения и обучения с отрывом от производства ?
55. Что является предметом профессионального обучения персонала ?
56. Раскройте содержание формы индивидуальной и групповой подготовки персонала.
57. Раскройте содержание стилей организации обучения персонала.
58. Раскройте формы обучения персонала.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ОПК-2). Применяет современные методы управления персоналом, участвует в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ОПК-2) понятие кадров, кадровой политики и кадрового потенциала организации;
	РО-2 ИД-1 (ОПК-2) принципы построения системы управления персоналом на предприятиях сервиса;
	<i>умеет</i> РО-3 ИД-1 (ОПК-2) планировать трудовые ресурсы и работать с персоналом организации; РО-4 ИД-1 (ОПК-2) оценивать и рационально использовать трудовой потенциал предприятия; РО-5 ИД-1 (ОПК-2) выявлять мотивацию труда, потребности, интересы и ценностные ориентации работников; РО-6 ИД-1 (ОПК-2) применять на практике современные методы управления.

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов, сообщений и рефератов

1. Автоматизированная поддержка управленческих решений и их обоснованность при управлении персоналом организации.
2. Системотехника, социальная кибернетика, экономическая кибернетика и управление персоналом.
3. Уровень жизни и специфические показатели его оценки.
4. Документирование и конфиденциальность в управлении персоналом.
5. Труд как категория управления персоналом.
6. Основные характеристики философии управления персоналом.
7. Управление персоналом путем отклонений, на основе делегирования ответственности и с помощью согласования цели.
8. Система управления персоналом организации.
9. Гильдия русского купечества.
10. Иерархия и управление служителями русской православной церкви (можно по выбору: в мусульманстве, иудаизме и др.).
11. Оформление приказа о приеме на работу.
12. Документирование перевода сотрудника на другую работу.
13. Технологические цепочки приема граждан на работу.
14. Формы мошенничества при попытке оформить на работу.
15. Задачи и структура текущей работы с персоналом.
16. Рациональная организация труда.
17. Планирование работы с персоналом организации.
18. Маркетинг персонала.
19. Особенности найма персонала в коммерческих организациях разного профиля
20. Особенности подбора аттестованных сотрудников на государственную службу.
21. Профессиональные интересы человека и выбор профессии
22. Профессиональная ориентация сотрудника
23. Самостоятельное обучение на рабочем месте
24. Понятие и перспективы коучинга
25. Основные принципы рационального использования персонала
26. Управление стрессом
27. Рыночные требования к выбору профессии и адаптации персонала
28. Порядок организации и формы тренинга.
29. Управление деловой карьерой сотрудника ОВД.
30. Особенности управления кадровым резервом в ОВД.
31. Стратегия и тактика работы с подчиненными.

32. Конфликты и их классификация.
33. Маркетинг персонала.
34. Мотивы и стимулы в трудовой деятельности.
35. Роль содержательных теорий в управлении персоналом.
36. Роль процессуальных теорий в управлении персоналом.
37. Факторы оценки результативности труда.
38. Оценка эффективности управления персоналом.

Пример тестового задания

1. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности (выбрать и указать только одну группу факторов):

а) ростом масштабов экономических организаций, усилением недо-вольства условиями труда большинства работников;

б) распространением научной организации труда, развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями;

в) ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры.

2. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом (выбрать и указать только одну группу задач управления персоналом):

а) использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда и укрепление дисциплины труда;

б) контроль соблюдения трудового законодательства администрацией организации;

в) найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.

3. Возрастание роли стратегического подхода к управлению персоналом в настоящее время связано (выбрать и указать только одну группу факторов):

а) с высокой монополизацией и концентрацией производства;

б) с регионализацией экономики и целенаправленной структурой перестройки занятости;

в) с ужесточением конкуренции во всех ее проявлениях, ускорением темпов изменения параметров внешней среды и возрастанием неопределенности ее параметров во времени.

4. Планы по человеческим ресурсам определяют:

а) политику по набору женщин и национальных меньшинств;

б) политику по отношению к временно работающим;

в) уровень оплаты;

г) оценку будущих потребностей в кадрах.

5. Соучастие в собственности можно обеспечить:

а) через акции;

б) через премии;

в) оба ответа верны.

6. Трудовой потенциал представляет собой:

а) часть населения, обладающая физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике;

б) совокупность духовных и физических способностей человека, которые он использует каждый раз, когда создает потребительные стоимости;

в) способность персонала организации при наличии у него определенных качественных характеристик и соответствующих социально-экономических, организационных условий достигать определенный конечный результат.

7. К методам формирования системы управления персоналом относятся (при необходимости указать несколько):

а) метод аналогий;

б) метод структуризации целей;

в) морфологический анализ.

8. Что включает в себя система управления персоналом (при необходимости указать несколько):

а) функциональные подразделения;

б) функциональные подразделения и их руководителей;

в) функциональные подразделения, их руководителей и линейных руководителей;

г) общее руководство организацией.

9. К обеспечивающим подсистемам системы управления персоналом относятся следующие подсистемы (при необходимости указать несколько):

а) линейного руководства;

б) управления транспортным обслуживанием производства;

в) правового обеспечения;

г) информационного обеспечения;

д) делопроизводственного обеспечения;

е) управления ресурсами;

ж) хозяйственного обеспечения.

10. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации (при необходимости указать несколько):

а) административные;

б) экономические;

в) статистические;

г) социально-психологические;

д) стимулирования.

11. Какой метод управления персоналом отличается прямым характером воздействия:

а) административные;

б) экономические;

в) социально-психологические.

12. Социальное партнерство - это:

а) отношения власти-подчинения в организации, давления на человека сверху, контроля над распределением материальных благ;

б) отношения, основанные на вырабатываемых в организации совместных ценностях, социальных норм, установок поведения и рег-ламентирующие действия работников без видимого принуждения;

в) отношения конструктивного взаимодействия основных субъектов современных экономических процессов путем согласования их интересов;

г) отношения, основанные на купле-продаже и равновесии интересов продавца и покупателя.

13. Описание работ включает:

- а) полномочия;
- б) власть;
- в) стандарты;
- г) исполнения;
- д) рабочие условия;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

14. Конечным результатом планирования персонала является:

- а) набор персонала;
- б) высвобождение персонала;
- в) развитие персонала;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

15. Основными функциями подсистемы развития персонала являются (при необходимости указать несколько):

- а) разработка стратегии управления персоналом;
- б) работа с кадровым резервом;
- в) переподготовка и повышение квалификации работников;
- г) планирование и контроль деловой карьеры;
- д) планирование и прогнозирование персонала;
- е) организация трудовых отношений.

16. Планы по человеческим ресурсам определяют:

- а) политику по набору женщин и национальных меньшинств;
- б) политику по отношению к временным работающим;
- в) уровень оплаты;
- г) оценку будущих потребностей в кадрах.

17. К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят (выбрать правильные ответы):

- а) низкие затраты на адаптацию персонала;
- б) появление новых импульсов для развития;
- в) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом у кадровых работников.

18. Исследования показывают, что правдивая предварительная характеристика работы сокращает текучесть рабочей силы впоследствии:

- а) да;

- б) иногда;
- в) нет.

19. Правовой акт, регулирующий трудовые, социально-экономические, профессиональные отношения между работодателем и наемными работниками в организации, есть:

- а) трудовое соглашение;
- б) трудовой договор;
- в) коллективный договор;
- г) трудовой контракт.

20. Принцип комплексности подразумевает:

- а) многовариантную проработку предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства;
- б) учет всех факторов, воздействующих на систему управления персоналом;
- в) ориентированность на развитие производства, опережение функций управления персоналом функций, направленных на обеспечение функционирования производства.

21. Краткая трудовая биография кандидата является:

- а) профессиограммой;
- б) карьерограммой;
- в) анкетой сотрудника;
- г) рекламным объявлением.

22. Какие качества и навыки нужны сотрудникам кадровой службы для успешного выполнения своих функций (указать при наличии не-сколько):

- а) компетентность в своей профессиональной области;
- б) знание общих законов развития организации;
- в) профессионализм в области управления организацией.

23. Главной задачей службы управления персоналом является достижение соответствия рабочей силы в организации рабочим местам (при необходимости указать несколько):

- а) с точки зрения их количественной сбалансированности;
- б) с точки зрения их качественной сбалансированности;
- в) с точки зрения их качественно-количественной сбалансированности.

24. Система целей управления персоналом является основой определения:

- а) политики организации;
- б) стратегии развития организации;
- в) состава функций управления персоналом.

25. Описание работы и их спецификация (определение требований к кандидатам) очень полезны для специалистов по набору и отбору персонала, так как позволяют привлечь наиболее подходящих из всех возможных кандидатов:

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет.

26. Наиболее достоверным методом оценки способностей кандидата выполнять работу, на которую он будет нанят, является:

- а) психологические тесты;
- б) проверка знаний;
- в) проверка профессиональных навыков;
- г) графический тест.

27. Типичные причины отказа (при необходимости указать не-сколько):

- а) нет плана карьеры;
- б) недостаточная квалификация;
- в) слабая заинтересованность;
- г) диплом непрестижного вуза;
- д) нежелание начать снизу;
- е) заинтересованность только в деньгах;
- ж) желание быстрой карьеры;
- з) отсутствие вопросов о работе.

28. Наиболее распространенный метод получить работу:

- а) интервью;
- б) Интернет;
- в) личные контакты;
- г) газеты;
- д) специализированные журналы.

29. Как добиться уменьшения предложение работников в организации (привести численность в соответствие с ее реальными потребностями), не прибегая к увольнениям:

- а) перевод части сотрудников на сокращенный рабочий день или рабочую неделю;
- б) прекращение приема на работу;
- в) заключение краткосрочных контрактов;
- г) переобучение персонала;
- д) использование гибких режимов работы;
- е) использовать лизинг рабочей силы.

30. Ряд конкретных мер, необходимых для принятия решения о найме нескольких из возможных кандидатур есть:

- а) отбор кандидатов;
- б) найм работника;
- в) подбор кандидатов;
- г) заключение контракта;
- д) привлечение кандидатов.

31. Повышение способности организации изменять численность работников в соответствии с изменениями объемов оказываемых услуг/производимых товаров путем использования добавочных или альтернативных источников рабочей силы представляет:

- а) численную адаптацию рабочей силы;
- б) функциональную адаптацию рабочей силы;
- в) дистанционную адаптацию рабочей силы;

- г) финансовую адаптацию рабочей силы;
- д) лизинг рабочей силы.

32. Адаптация – это (при необходимости указать несколько):

- а) приспособление работника к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям труда;
- б) взаимное приспособление работника и организации путем постепенной вработываемости сотрудника в новых условиях;
- в) приспособление организации к изменяющимся внешним условиям.

33. Как обеспечить эффективную интеграцию нового сотрудника в организацию (указать при необходимости несколько вариантов):

- а) достоверная и полная предварительная информация об организации и подразделении, где предстоит работнику трудиться;
- б) использование испытательного срока для новичка;
- в) регулярные собеседования новичка с руководителем его подразделения и представителем кадровой службы;
- г) введение в должность.

34. Для определения степени соответствия сотрудника должности используется:

- а) профиль требований;
- б) анкета;
- в) тесты;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

35. Стандартизированная форма изложения содержания работы на конкретном рабочем месте в определенное время является:

- а) должностной инструкцией;
- б) оценочным листом сотрудника;
- в) листом интервьюера;
- г) анкетой работника.

36. Метод, позволяющий объективно оценить соответствие кандидатов требованиям работы, является метод:

- а) анализ анкетных данных;
- б) профессиональное испытание;
- в) экспертиза почерка.

37. Развитие персонала – это:

- а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач;
- б) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах;
- в) обеспечение эффективной управленческой структуры и менеджеров для достижения организационных целей.

38. Что понимается под традиционной системой аттестации работника:

- а) процесс оценки эффективности выполнения сотрудником своих должностных обязанностей, осуществляемый непосредственным руководителем;
- б) процесс комплексной оценки эффективности выполнения сотрудником своих должностных обязанностей, осуществляемый специально формируемой комиссией в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации работников;
- в) процесс оценки выполнения сотрудником своих должностных обязанностей его коллегами.

39. Штатное расписание и штатная расстановка:

- а) это одно и то же;
- б) это разные понятия.

40. Ротации вызываются:

- а) повышением квалификации;
- б) психологической несовместимостью;
- в) производственной необходимостью;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

41. Наиболее эффективна выплата зарплаты:

- а) ежедневно;
- б) ежемесячно;
- в) раз в две недели;
- г) не имеет значения, важен размер, а не срок.

42. Каковы причины высвобождения работников в организации (при необходимости указать несколько):

- а) структурные сдвиги в производстве;
- б) перемещения работников внутри организации;
- в) текучесть кадров;
- г) повышение технического уровня производства;
- д) изменение объемов производства.

43. К факторам, под воздействием которых формировались концептуальные основы мотивации, отнести Интернет:

- а) можно;
- б) нельзя.

44. Какой метод в области совершенствования управления персоналом получил наибольшее распространение:

- а) метод аналогий;
- б) метод творческих совещаний.

45. Оценка эффективности деятельности подразделений управления персоналом – это системный процесс, направленный на (выберите все правильные ответы):

- а) соизмерение затрат и результатов, связанных с деятельностью кадровых служб;
- б) соотношение результатов деятельности кадровых служб с итогами деятельности организации в целом;

в) соотношение результатов деятельности кадровых служб с итогами деятельности других подразделений.

46. Чем определяется эффективность систем управления персоналом организации (при необходимости указать несколько):

а) затратами на функционирование и развитие систем управления персоналом в организации;

б) потерями, связанными с формированием, распределением и использованием трудового потенциала организации;

в) сопоставлением результатов работы службы управления персоналом с затратами на функционирование системы управления персоналом.

47. К содержательным теориям относится:

а) модель Маслоу;

б) модели «Х» и «У».

6. К методам удовлетворения потребности к безопасности относятся:

а) пожизненный наем;

б) планирование карьеры;

в) системы бонуса.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (ОПК-2) знает понятие кадров, кадровой политики и кадрового потенциала организации;

РО-2 ИД-1 (ОПК-2) знает принципы построения системы управления персоналом на предприятиях сервиса;

РО-3 ИД-1 (ОПК-2) умеет планировать трудовые ресурсы и работать с персоналом организации;

РО-4 ИД-1 (ОПК-2) умеет оценивать и рационально использовать трудовой потенциал предприятия;

РО-5 ИД-1 (ОПК-2) умеет выявлять мотивацию труда, потребности, интересы и ценностные ориентации работников;

РО-6 ИД-1 (ОПК-2) умеет применять на практике современные методы управления.

1. Трудовые ресурсы и трудовой потенциал организации
2. Кадры, кадровая политика и кадровый потенциал организации
3. Понятие человеческого капитала как стратегического фактора организации
4. Основные черты управления персоналом на современном этапе
5. Персонал организации как объект управления
6. Структура персонала организации
7. Философия управления персоналом
8. Концепция управления персоналом
9. Закономерности и принципы управления персоналом
10. Методы управления персоналом
11. Организационное проектирование системы управления персоналом
12. Принципы построения системы управления персоналом

13. Организационная структура системы управления персоналом
14. Профессия, специальность, квалификация
15. Документационное, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом
16. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом
17. Конфликты в организации и управление ими
18. Технические средства управления. Самоменеджмент руководителя организации
19. Обучение персонала. Система подготовки, переподготовки и повышения квалификации
20. Категории персонала управления
21. Стресс и его виды
22. Маркетинг персонала. Основные направления маркетинга персонала
23. Рынок труда. Типы рынков труда
24. Сущность кадрового и стратегического планирования
25. Потребность персонала в организации. Поиск, прием и отбор персонала
26. Понятие рабочего места, его анализ и описание
27. Понятия и сущность деловой оценки и аттестации персонала
28. Понятие и сущность адаптации персонала
29. Карьера. Карьерный рост
30. Понятие кадрового резерва. Специфика формирования кадрового резерва
31. Мотивация труда. Мотивы и стимулы
32. Понятие управленческого труда и его особенности
33. Формы оплаты труда персонала
34. Высвобождение персонала
35. Эффективность управления персоналом организации
36. Сущность, задачи и принципы организации труда персонала
37. Стратегия управления персоналом организации
38. Сущность государственной и муниципальной гражданской службы
39. Права и обязанности государственного служащего
40. Прием на государственную службу и ее прекращение

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;

- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;

- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;

- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытное или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«Отлично» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

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

Основная:

1. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — ISBN 5-238-00873-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Кузьминов, А. В. Управление персоналом организации : методическое пособие / А. В. Кузьминов. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2019. — 135 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89499.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Инжиева, Д. М. Управление персоналом : учебное пособие (курс лекций) / Д. М. Инжиева. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2016. — 268 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73272.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 с. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. Федеральный образовательный портал — экономика, социология, менеджмент // <http://ecsocman.edu.ru/>

4. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.aup.ru/>

5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения семинарских и практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.