


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
 учреждения высшего образования  
 «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО  
 Зам. директора по УРиКО  
  
 В.В. Екимова  
 « 31 » 08 2020 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.15 Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг

Шифр и направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Технология и организация туристского обслуживания»

Форма обучения ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Кафедра-разработчик рабочей программы СКС и Т

Семестр /курс	Трудоем-ность (час/зет)	Лекцио-н занятий, (час)	Практич занятия (час)	Лаб занятия (час)	ИКР	СРС (час)	КР/ КП (час)	РГР (час)	Форма промежут.контроля (экз/зачет)
<b>ОФО</b>									
7/4	108/3	18	18			36			экзамен
Итого	108/3	18	18			36			экзамен
<b>ЗФО</b>									
5	108/3	6	4			89			экзамен
Итого	108/3	6	4			89			экзамен

Анапа 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516.

Рабочую программу составили:



Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент



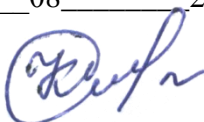
Екимов С.А., директор ООО «Планета – Вижн»

(внешний эксперт)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА  
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма  
Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

Заведующий кафедрой

/подпись/



/Ф.И.О./

/Стародуб К.А. /

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

Председатель УМСН

/подпись/



/Ф.И.О./

/Екимова В.В./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2021г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: Без изменений

Заведующий кафедрой

  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

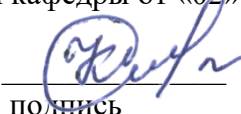
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

п. 3 Перечня ПО заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

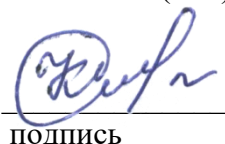
  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой

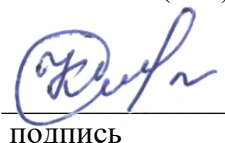
  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой

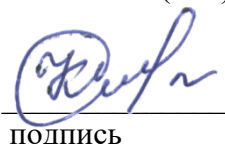
  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «30» августа 2024 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой

  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++ .....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	19
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине .....	21
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	23
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине .....	28
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	29
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	30

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг» является формирование у студентов знаний в области современных методов и инструментов управления персоналом, а также корпоративной культуры на предприятиях сферы услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование общего представления о современной теории управления персоналом предприятия сферы услуг;
- приобретение практических навыков расчета ключевых показателей по управлению персоналом, основ их анализа и оценки в туристской индустрии.
- формирование умений использовать полученные знания при выполнении всего объема функциональных обязанностей, а также для оценки и решения проблем хозяйственной жизни общества, фирмы, отдельного индивидуума в туристской индустрии;
- формирование у студентов понимания необходимости рационального использования трудовых ресурсов, возможных экономических последствий нарушений трудовой дисциплины.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.В.15 «Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части, формируемой участниками образовательных отношений.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
<b>Универсальные компетенции</b>			
Сервис	ПКУВ-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Б2.В.01(П) Технологическая практика Б1.В.09 Организация и управление волонтерской деятельностью Б1.В.16 Организация туристской деятельности	Б3.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.02(Д) Выполнение и защита ВКР

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Профессиональные компетенции, установленные вузом</b>			
Сервис	ПКУВ-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПКУВ-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<p><b>Знать:</b> способы и методы подбора персонала туристского предприятия</p> <p><b>Уметь:</b> применять методы подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности</p> <p><b>Владеть:</b> навыками планирования численности персонала; навыками проведения аттестации персонала</p>
		ПКУВ-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<p><b>Знать:</b> принципы, методы и технологии управления персоналом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать деятельность персонала с учетом особенностей и организационно-технических условий производства туристского предприятия</p> <p><b>Владеть:</b> методами решения типовых организационно-управленческих задач в области организации работы трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p>

**4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**4.1 Тематический план дисциплины**  
**Количество часов по учебному плану**  
**(очная форма обучения)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Всего часов – 108, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 36 час, конс. – 2 час., Катт – 0,3 час, контроль – 33,7 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО						
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль	
1	Система работы с персоналом	21	6	6	-	9		
2	Организация работы с персоналом	17	4	4	-	9		
3	Мотивация и эффективность работы персонала	17	4	4	-	9		
4	Корпоративная культура: методы диагностики и способы формирования	17	4	4	-	9		
	ИКР	-						
	Консультация	2	-				2	
	Катт (зачет)	0,3	-				0,3	
	Контроль	33,7	-				33,7	
ВСЕГО:		108	18	18	-	36	36	
ИТОГО:		108						

**Количество часов по учебному плану  
(заочная форма обучения)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.  
Всего часов – 108, из них: лекции – 6 час, практические занятия – 4 час,  
самостоятельная работа – 89 час, конс. – 2 час, катт – 0,3 час, контроль – 6,7 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Система работы с персоналом	26	2	1	-	23	
2	Организация работы с персоналом	25	2	1	-	22	
3	Мотивация и эффективность работы персонала	24	1	1	-	22	
4	Корпоративная культура: методы диагностики и способы формирования	24	1	1	-	22	
	ИКР	-					
	Консультация	2	-				2
	Катт (зачет)	0,3	-				0,3
	Контроль	6,7	-				6,7
ВСЕГО:		108	6	4	-	89	9
ИТОГО:		108					



#### 4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Система работы с персоналом	6	<p>Понятие рынок труда. Спрос и предложение на рынке труда. Трудовые ресурсы.</p> <p>Анализ концепций управления персоналом.</p> <p>Система управления персоналом, ее оставляющие.</p> <p>Принципы и методы построения системы управления персоналом.</p> <p>Особенности управления персоналом в США, Японии и России.</p> <p>Кадровое планирование. Стратегическое планирование персонала.</p> <p>Набор персонала. Отбор персонала.</p> <p>Оценка эффективности процесса поиска и отбора кандидатов для работы в организации. Условия расстановки персонала в организации. Адаптация персонала.</p> <p>Система профессионального образования в РФ. Обучение персонала.</p> <p>Повышение квалификации.</p> <p>Переподготовка персонала.</p> <p>Оценка персонала. Аттестация как форма оценки персонала.</p> <p>Управление деловой карьерой</p>	ПКУ В - 1	1,2,3
					1,2,3
					1,2,3
2	Организация работы с персоналом	4	<p>Философия организации.</p> <p>Английский, американский, японский и российский опыт формирования философии организации.</p> <p>Структура персонала: организационная, функциональная, штатная, социальная, ролевая.</p> <p>Регламентация управления.</p> <p>Организация труда.</p>	ПКУ В - 1	1,2,3
3	Мотивация и эффективность работы персонала	4	<p>Мотивация персонала. Концепция партисипативного управления персоналом.</p> <p>Принципы организации труда и заработной платы в организации.</p>	ПКУ В - 1	1,2,3
4	Корпоративная культура: методы диагностики и способы	4	<p>Понятие, структура и содержание организационной культуры. Уровни корпоративной культуры. Факторы, влияющие на особенности</p>	ПКУ В - 1	1,2,3

	формирования		<p>организационной культуры.          Типология культур. Характеристика основных типов.          Показатели анализа организационной культуры. Принципы формирования организационной культуры. Этапы формирования организационной культуры. Методы формирования организационной культуры.          Методы поддержания организационной культуры.          Методы изменения культуры.          Влияние организационной культуры на организационную эффективность          Исследование организационной культуры</p>		
	Итого	18			

#### 4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Система работы с персоналом	2	<p>Понятие рынок труда. Спрос и предложение на рынке труда. Трудовые ресурсы.          Анализ концепций управления персоналом.          Система управления персоналом, ее составляющие.          Принципы и методы построения системы управления персоналом.          Особенности управления персоналом в США, Японии и России.          Кадровое планирование.          Стратегическое планирование персонала.          Набор персонала. Отбор персонала.          Оценка эффективности процесса поиска и отбора кандидатов для работы в организации. Условия расстановки персонала в организации. Адаптация персонала.          Система профессионального образования в РФ. Обучение персонала.          Повышение квалификации.          Переподготовка персонала.          Оценка персонала. Аттестация как форма оценки персонала.          Управление деловой карьерой</p>	ПКУ В - 1	1,2,3
	1,2,3				
	1,2,3				

2	Организация работы персоналом	с	2	Философия организации. Английский, американский, японский и российский опыт формирования философии организации. Структура персонала: организационная, функциональная, штатная, социальная, ролевая. Регламентация управления. Организация труда.	ПКУ В - 1	1,2,3
3	Мотивация и эффективность работы персонала		1	Мотивация персонала. Концепция партисипативного управления персоналом. Принципы организации труда и заработной платы в организации.	ПКУ В - 1	1,2,3
4	Корпоративная культура: методы диагностики и способы формирования		1	Понятие, структура и содержание организационной культуры. Уровни корпоративной культуры. Факторы, влияющие на особенности организационной культуры. Типология культур. Характеристика основных типов. Показатели анализа организационной культуры. Принципы формирования организационной культуры. Этапы формирования организационной культуры. Методы формирования организационной культуры. Методы поддержания организационной культуры. Методы изменения культуры. Влияние организационной культуры на организационную эффективность Исследование организационной культуры	ПКУ В - 1	1,2,3
	Итого		6			

#### 4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Система работы с персоналом	6	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Философия управления персоналом: понятие и определение.</li> <li>2. Этапы развития науки о персонале.</li> <li>3. Современные концепции управления персоналом: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая.</li> <li>4. Сущность, цели и функции системы управления персоналом.</li> <li>5. Методы управления персоналом: административные, экономические, социально-психологические.</li> <li>6. Стратегия и тактика управления персоналом.</li> <li>7. Этапы разработки кадровой политики организации.</li> <li>8. Оценка эффективности кадровой политики.</li> <li>9. Подбор персонала для предприятий туристской сферы</li> <li>10. Отбор персонала для предприятий туристской сферы</li> <li>11. Профорентация и трудовая адаптация персонала предприятий туристской сферы</li> <li>12. Деловая оценка персонала предприятий туристской сферы</li> <li>13. Аттестация персонала предприятий туристской сферы</li> <li>14. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала</li> <li>15. Управление деловой карьерой</li> </ol> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>	ПКУ В - 1	1,2,3
2	Организация работы с персоналом	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие персонала.</li> <li>2. Классификация персонала по функциям, выполняемым в производственном процессе, характеру фактической деятельности, сроку работы, принципу участия в технологическом процессе туристского</li> </ol>	ПКУ В - 1	1,2,3

			<p>предприятия.</p> <p>3. Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом.</p> <p>4. Понятие и виды организационного регламентирования управления персоналом на предприятии.</p> <p>5. Назначение и содержание основных документов, регламентирующих разделение труда в организации (штатное расписание, должностная инструкция, положение о структурном подразделении).</p> <p>6. Роль коллективного договора в управлении персоналом организации. 7. Коллективный договор: назначение и содержание.</p> <p>8. Понятие внутреннего распорядка и его регламентирование (правила внутреннего распорядка).</p> <p>9. Условия труда и эффективность работы (общие условия труда, санитарно-гигиенические условия труда, эстетические условия труда)</p> <p>10. Оценка эффективности управления персоналом</p> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>		
3	Мотивация и эффективность работы персонала	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Мотивация с позиции объекта управления.</p> <p>2. Мотивационная сфера личности и ее структура.</p> <p>3. Содержательные теории мотивации.</p> <p>4. Процессуальные теории мотивации.</p> <p>5. Принципы мотивации.</p> <p>6. Методы мотивации: непосредственная мотивация и стимулирование.</p> <p>7. Убеждение, внушение, социально психологическое заражение и подражание как методы психологического побуждения.</p> <p>8. Материальное и нематериальное стимулирование персонала.</p> <p>9. Организационные формы стимулирования персонала.</p> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>	ПКУ В - 1	1,2,3
4	Корпоративная культура: методы диагностики и способы формирования	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Влияние организационной культуры на управление персоналом.</p> <p>2. Организационная культура: понятие, содержание и роль в современной системе управления персоналом.</p> <p>3. Формирование организационной культуры.</p> <p>4. Диагностика типов культуры</p>	ПКУ В - 1	1,2,3

			<p>организации.</p> <p>5. Управление персоналом в условиях различных национальных культур.</p> <p>6. Формирование организационной культуры отечественных предприятий туристской сферы.</p> <p>7. Особенности национального самосознания и проблемы управления персоналом.</p> <p>8. Способы влияния на культуру организации.</p> <p>9. Этапы внедрения культууроориентированного управления.</p> <p>10. Культурологические особенности систем управления персоналом в зарубежных компаниях.</p> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>		
	Итого	18			

#### 4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Система работы с персоналом	1	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Философия управления персоналом: понятие и определение.</p> <p>2. Этапы развития науки о персонале.</p> <p>3. Современные концепции управления персоналом: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая.</p> <p>4. Сущность, цели и функции системы управления персоналом.</p> <p>5. Методы управления персоналом: административные, экономические, социально-психологические.</p> <p>6. Стратегия и тактика управления персоналом.</p> <p>7. Этапы разработки кадровой политики организации.</p> <p>8. Оценка эффективности кадровой политики.</p> <p>9. Подбор персонала для предприятий туристской сферы</p> <p>10. Отбор персонала для предприятий туристской сферы</p> <p>11. Профорентация и трудовая</p>	ПКУ В - 1	1,2,3

			<p>адаптация персонала предприятий туристской сферы</p> <p>12. Деловая оценка персонала предприятий туристской сферы</p> <p>13. Аттестация персонала предприятий туристской сферы</p> <p>14. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала</p> <p>15. Управление деловой карьерой</p> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>		
2	Организация работы персоналом с	1	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Понятие персонала.</p> <p>2. Классификация персонала по функциям, выполняемым в производственном процессе, характеру фактической деятельности, сроку работы, принципу участия в технологическом процессе туристского предприятия.</p> <p>3. Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом.</p> <p>4. Понятие и виды организационного регламентирования управления персоналом на предприятии.</p> <p>5. Назначение и содержание основных документов, регламентирующих разделение труда в организации (штатное расписание, должностная инструкция, положение о структурном подразделении).</p> <p>6. Роль коллективного договора в управлении персоналом организации.</p> <p>7. Коллективный договор: назначение и содержание.</p> <p>8. Понятие внутреннего распорядка и его регламентирование (правила внутреннего распорядка).</p> <p>9. Условия труда и эффективность работы (общие условия труда, санитарно-гигиенические условия труда, эстетические условия труда)</p> <p>10. Оценка эффективности управления персоналом</p> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>	ПКУ В - 1	1,2,3
3	Мотивация и эффективность работы персонала	1	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Мотивация с позиции объекта управления.</p> <p>2. Мотивационная сфера личности и ее структура.</p> <p>3. Содержательные теории мотивации.</p> <p>4. Процессуальные теории мотивации.</p> <p>5. Принципы мотивации.</p> <p>6. Методы мотивации: непосредственная мотивация и</p>	ПКУ В - 1	1,2,3

			<p>стимулирование.</p> <p>7. Убеждение, внушение, социально психологическое заражение и подражание как методы психологического побуждения.</p> <p>8. Материальное и нематериальное стимулирование персонала.</p> <p>9. Организационные формы стимулирования персонала.</p> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>		
4	Корпоративная культура: методы диагностики и способы формирования	1	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Влияние организационной культуры на управление персоналом. 2. Организационная культура: понятие, содержание и роль в современной системе управления персоналом.</p> <p>3. Формирование организационной культуры.</p> <p>4. Диагностика типов культуры организации.</p> <p>5. Управление персоналом в условиях различных национальных культур.</p> <p>6. Формирование организационной культуры отечественных предприятий туристской сферы.</p> <p>7. Особенности национального самосознания и проблемы управления персоналом.</p> <p>8. Способы влияния на культуру организации.</p> <p>9. Этапы внедрения культууроориентированного управления.</p> <p>10. Культурологические особенности систем управления персоналом в зарубежных компаниях.</p> <p><b>Выполнение практических заданий и анализ практических ситуаций</b></p>	ПКУ В - 1	1,2,3
	Итого	4			

#### 4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу



1	Система работы с персоналом	9	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>	ПКУ В-1	1,2,3
2	Определение жизненных целей	9	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>	ПКУ В-1	1,2,3
3	Построение успешной карьеры	9	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>	ПКУ В-1	1,2,3

4	Организация работы персоналом	с	9	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКУ В-1	1,2,3
	Итого		36			

#### 4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Система работы с персоналом	23	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКУ В-1	1,2,3
2	Определение жизненных целей	22	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКУ В-1	1,2,3

3	Построение успешной карьеры	22	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКУ В-1	1,2,3
4	Организация работы с персоналом	22	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКУ В-1	1,2,3
	Итого	89			

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме учебным планом не предусмотрены

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 4.2.1 Литература

1. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма : учебник / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров ; под ред. Е. И. Богданова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 180 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006295-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/369965>
2. Василенко, С. В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. / С. В. Василенко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 105 с. — ISBN 978-5-394-01662-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/5971.html>
3. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт

менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

#### **4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. <http://www.nlr.ru/lawcenter/econom/vopecont.htm> - Журнал «Вопросы Экономики»
2. <http://www.uptp.ru/> - Журнал «Проблемы теории и практики управления»
3. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/20we.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/20we.htm) - Журнал «Вопросы новой экономики»
4. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/0002.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/0002.htm) - Журнал «Вопросы экономических наук»
5. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/ro1.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/ro1.htm) - Журнал «Российский журнал менеджмента»
6. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/rez.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/rez.htm) - Журнал «Российский экономический журнал»
7. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/4qx.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/4qx.htm) - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
8. [http://www.rjm.ru/o\\_zhurnale/kontakty/](http://www.rjm.ru/o_zhurnale/kontakty/) - Российский журнал менеджмента
9. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/24.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/24.htm) - Журнал «Менеджмент инноваций»
10. [www.rsl.ru/](http://www.rsl.ru/) - Официальный сайт РГБ
11. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/ecper.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/ecper.htm) - Периодические издания по экономике и праву
12. Все об управлении бизнес-процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.bpm-online.ru/>

#### **4.2.3 Нормативные документы**

"Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

Гражданский кодекс Российской Федерации (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/10164072/>

Трудовой кодекс Российской Федерации (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)

Федеральный закон "О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности" от 12.01.1996 N 10-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8840/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8840/)

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

Декларация МОТ об основополагающих принципах и правах в сфере труда. Принята на 86-й сессии Международной конференции труда. Женева, 18 июня 1998 г. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_21316/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_21316/)

#### **4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров

РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss/rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки  
подпись

ФИО



Кузнецова Л.Н.

#### **4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме подготовки докладов, контрольной работы, проведения тестирования, решения кейсов. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- тематика докладов;
- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- кейсы;
- вопросы к экзамену.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

#### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Сущность управления персоналом. Предмет, объект и субъект управления персоналом.
2. Эволюция научной мысли об управлении персоналом.
3. Управление персоналом в системе современных наук.
4. Принципы управления персоналом.
5. Методы управления персоналом, их характеристика.
6. Цели и задачи управления персоналом.
7. Функции управления персоналом.
8. Централизованное и децентрализованное управление персоналом: их содержание и взаимосвязь.

9. Персонал промышленного предприятия: состав и роль в процессе производства.
10. Виды управленческого труда.
11. Кадровый потенциал организации.
12. Показатели движения персонала организации.
13. Кадровая политика предприятия: понятие и назначение.
14. Типы кадровой политики предприятия.
15. Стратегическое управление персоналом: понятие и назначение.
16. Стратегия управления персоналом организации: понятие и основные элементы.
17. Стратегия организации и стратегия управления персоналом: назначение и взаимосвязь.
18. Кадровая служба: роль в современной организации и этапы формирования.
19. Структура и функции кадровой службы организации.
20. Планирование персонала кадровой службы предприятия.
21. Планирование персонала в системе управления персоналом организации
22. Виды планирования персонала.
23. Методы планирования профессионально-квалификационного состава персонала.
24. Методы планирования количественного состава персонала.
25. Планирование затрат на персонал.
26. Источники привлечения персонала в организацию, их сравнительная характеристика.
28. Лизинг персонала.
29. Методы отбора персонала.
30. Адаптация персонала: понятие и виды.
31. Оценка результатов адаптации персонала.
32. Организация адаптации персонала на предприятии.
33. Содержание оценки персонала.
34. Принципы и критерии оценки персонала.
35. Аттестация персонала: виды и процедура проведения.
36. Виды профессионального обучения персонала.
37. Методы профессионального обучения, их классификация.
38. Активные методы обучения и их применение в практике управления персоналом.
39. Оценка эффективности профессионального обучения персонала организации.
40. Карьера и ее виды.
41. Резерв руководящих кадров организации и его виды.
42. Принципы и источники формирования резерва руководящих кадров организации.
43. Организация работы с резервом руководящих кадров.
44. Оценка эффективности работы с резервом руководящих кадров.
45. Сущность мотивации персонала. Мотивационная сфера личности.
46. Поведение личности как предмет управления. Факторы, определяющие поведение личности.
47. Методы мотивации персонала, их сравнительная характеристика.
48. Виды и организационные формы стимулирования персонала.
49. Понятие организационной культуры. Влияние организационной культуры на управление персоналом.
50. Элементы организационной культуры.
51. Типы организационных культур.
52. Особенности японской системы управления персоналом.
53. Особенности американской системы управления персоналом.
54. Особенности западноевропейской системы управления персоналом.

55. Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом.
56. Организационные документы, регламентирующие управление персоналом.
57. Штатное расписание: назначение и содержание.
58. Должностная инструкция: назначение и содержание.
59. Положение о структурном подразделении: назначение и содержание.
60. Коллективный договор: назначение и содержание

## **5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины, составляют:

1. Требования к подготовке доклада;
2. Требования к выполнению тестового задания;
3. Требования к контрольной работе;
4. Требования к решению кейса;
5. Требования к сдаче зачета.

#### **Требования к подготовке доклада**

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

#### **Требования к контрольной работе**

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного



процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения,

линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### **Требования к выполнению кейс-задания**

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения по дисциплине «Гостиничный менеджмент» – продемонстрировать навыки принятия решений в ситуации, приближенной к реальной. При использовании кейсового метода подбирается соответствующий теме исследования реальный материал. Обучающиеся должны решить поставленную задачу и получить реакцию окружающих на свои действия. При этом нужно понимать, что возможны различные решения задачи. Обучающиеся должны понимать с самого начала, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска принятия необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу. Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице:

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1.Подбирает кейс 2.Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки 3.Разрабатывает сценарий занятия	1.Получает кейс и список рекомендуемой литературы 2.Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	1.Организует предварительное обсуждение кейса 2.Делит группу на подгруппы 3.Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями	1.Задает вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы 2.Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие 3.Принимает или участвует в принятии решений
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы	1.Составляет письменный отчет о занятии по данной теме 2.Составляет общий отчет по решению кейса

Кейсовый метод позволяет решать следующие задачи:

- принимать верные решения в условиях неопределенности;
- разрабатывать алгоритм принятия решения;
- овладевать навыками исследования ситуации, отбросив второстепенные факторы;
- разрабатывать план действий, ориентированных на намеченный результат;

- применять полученные теоретические знания, в том числе при изучении других дисциплин (менеджмент, статистика, экономика и др.), для решения практических задач;
- учитывать точки зрения других специалистов на рассматриваемую проблему при принятии окончательного решения.

В кейсе рассматривается конкретная ситуация, отражающая положение предприятия за какой-либо промежуток времени. В описание кейса включаются основные случаи, факты, решения, принимавшиеся в течение указанного времени. Причем ситуация может отражать как комплексную проблему, так и какую-либо частную реальную задачу.

Кейс может быть составлен на основании обобщенного опыта, т. е. может не отражать деятельность конкретного предприятия. Однако нужно помнить, что такие «кабинетные» кейсы могут не восприниматься аудиторией. Поэтому кейс в любом случае должен содержать максимально реальную картину и несколько конкретных фактов, тогда изложение реальных и вымышленных событий сотрет различия между ними.

Как правило, информация не представляет полного описания (биографию) деятельности предприятия, а скорее носит ориентирующий характер. Поэтому для построения логичной модели, необходимой при принятии обоснованного решения, допускается дополнять кейс данными, которые, по мнению участников, могли иметь место в действительности. Таким образом, не только фиксирует рассматриваемый случай, но и вникает в него до такой степени, что может прогнозировать и демонстрировать то, что пропущено в кейсе.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели. Кейс может быть коротким или длинным, может излагаться конкретно или обобщенно. Что касается цифрового материала, то его должно быть достаточно для выполнения необходимых расчетов. Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему, и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории – это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

5. Процесс устаревания. Большинство кейсов постепенно устаревают, поскольку новая ситуация требует новых подходов. Кейсы, основанные на истории, хорошо слушаются, но работа с ними происходит неактивно, поскольку «это было уже давно». Проблемы, рассмотренные в кейсе, должны быть актуальны для сегодняшнего дня.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Непосредственную работу учебной группы с кейсом можно организовать двумя способами:

– каждой подгруппе дается отдельный кейс по тематике, которую выбирают самостоятельно;

– все подгруппы работают над одним и тем же кейсом, конкурируя между собой в поиске оптимального решения.

Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников. Во время занятий происходят обсуждение и обмен информацией по каждой теме.

На разработку одной темы требуется, как правило, четыре часа практических занятий, но в соответствии с учебной программой на практические (семинарские) занятия выделяется 18 часов, поэтому отдельные темы прорабатывается только в течение двух часов. В этом плане возрастает роль внеаудиторной работы и организации контроля над ней со стороны преподавателя.

Работа начинается со знакомства с ситуационной задачей. Самостоятельно в течение 20 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия. В аудитории подгруппы располагаются по возможности на достаточном удалении – чтобы не мешать друг другу. Преподаватель более подробно объясняет цели работы, формы текущего контроля и то, в каком виде должен быть оформлен отчет о работе. В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии со стандартом.

#### **Требования к сдаче экзамена**

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

### **5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;

- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для курсового проектирования;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;

- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьёзное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплин, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### 5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 314 для проведения занятий лекционного типа	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитория 208 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудитория 208 укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, техническими средствами обучения: ноутбук «Asus» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомэгнитофон «Sony» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
	Аудитория 210 укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт., Проектор «BenqMP635» - 1 шт., Проекционный экран - 1 шт., Ноутбук «Acer» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные

		лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). Программа EхаExcursions (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702142 от 01.04.2017 г.).
--	--	---

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, BigBlueButton, Moodle, Прометей, WhatsApp.

**Приложение к рабочей программе дисциплины**  
**«Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг»**  
 43.03.02 «Туризм», бакалавр  
 профиль «Технология и организация туристского обслуживания»

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Б1.В.15 Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг**  
**Блок 1 «Дисциплины (модули)», части, формируемой участниками образовательных**  
**отношений.**

**Очная, заочная**

Составитель аннотации – Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент кафедры СКС и Т

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)</b>	3/108
<b>Цель изучения дисциплины</b>	формирование у студентов знаний в области современных методов и инструментов управления персоналом, а также корпоративной культуры на предприятиях сферы услуг.
<b>Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)</b>	Система работы с персоналом
	Организация работы с персоналом
	Мотивация и эффективность работы персонала
	Корпоративная культура: методы диагностики и способы формирования
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	ПКУВ-1
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	ПКУВ-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности ПКУВ-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины</b>	Б2.В.01(П) Технологическая практика Б1.В.09 Организация и управление волонтерской деятельностью Б1.В.16 Организация туристской деятельности
<b>Образовательные технологии</b>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
<b>Формы текущего контроля успеваемости</b>	Контрольная работа, доклад, тестирование, кейсы
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)</b>	экзамен