

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**и.о. декана социально-культурного сервиса  
и туризма факультета  
к.э.н, доцент Иволга А.Г.**

---

«20  
» \_\_\_\_\_ мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.14 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ  
СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

---

Шифр и наименование дисциплины

**43.03.01 Сервис**

---

Шифр и наименование направления подготовки

**Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте**

---

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**Магистр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

год набора

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Целью преподавания учебной дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» является углубленное изучение теоретических основ и прикладных аспектов организационных и экономических проблем управления персоналом и формирование у студентов навыков их решения; подготовка высококвалифицированных специалистов, способных на базе полученных знаний развить практические навыки управления персоналом в современных условиях.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок	ПК-1.2 Осуществляет организационно-техническое обеспечение работ персоналом, вовлеченным в оказание логистических услуг	<b>Знания:</b> основ логистической деятельности и работа с персоналом
		<b>Умения:</b> осуществлять организационно-техническое обеспечение работ персоналом, вовлеченным в оказание логистических услуг
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> осуществления организационно-технического обеспечения работ персонала, вовлеченных в оказание логистических услуг
ПК-2 Способен осуществлять организацию работы с подрядчиками на рынке транспортно-логистических услуг	ПК-2.3 Планирует, разрабатывает и внедряет документационное обеспечение транспортно-логистических услуг	<b>Знания:</b> основ документационного обеспечения транспортно-логистических услуг
		<b>Умения:</b> планировать, разрабатывать и внедрять документационное обеспечение транспортно-логистических услуг
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> планирования, разработки и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг
ПК-3 Способен осуществлять деятельность по улучшению качества оказания транспортно-логистических услуг	ПК-3.2 Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами	<b>Знания:</b> основ качества транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами
		<b>Умения:</b> осуществлять управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> осуществления управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.14 «Управление персоналом сервисной деятельности» является базовой дисциплиной учебного плана.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 4 семестре;

– для студентов заочной формы обучения – на 2 курсе.

Для освоения дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Менеджмент в сервисе», «Логистика в сфере услуг».

Освоение дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Технологии переговоров в сфере услуг;
- Бизнес-планирование в логистике и на транспорте.

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 108 часа (3 з.е.) Распределение по видам работ представлено в таблице.

**Очная форма обучения**

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	108/3	18	36	-	54	-	Зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		18	36	-	54	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	108/3	-	-	0,12	-	-	-

**заочная форма обучения**

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	108/3	4	8	-	92	4	Зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		-	-	-	-	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	108/3	-	-	0,12	-	-	-

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические	Самостоятельная работа			
1	Философия и концепция управления персоналом	10	2	4	6	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
2	Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	10	2	4	6	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
3	Функции и методы управления персоналом	10	2	4	6	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	Контрольная точка № 1 по темам 1-3	10		2	4	Письменная контрольная работ	Комплект контрольных работ	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
4	Кадровая политика организации	10	2	4	4	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
5	Формы и методы подбора и отбора персонала	10	2	4	4	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
6	Адаптация персонала в организации	10	2	4	4	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2

№ ПП	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное сред- ство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические	Самостоятельная работа			
	Контрольная точка № 2 по темам 4-6	10		2	4	Устный опрос (собеседова- ние), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
7	Оценка персонала	10	2	2	4	Устный опрос (собеседова- ние), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
8	Развитие персонала организации	8	2	2	4	Устный опрос (собеседова- ние), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
9	Мотивация и стимули- рование персонала	8	2	2	4	Устный опрос (собеседова- ние), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	Контрольная точка № 3 по темам 7-9	2	-	2	4	Письменная контрольная работа	Контрольная Работа (аудиторная)	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-			-	<b>Зачет</b>	Комплект вопросов к экза- мену	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>			

### Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические	Самостоятельная работа			
1	Философия и концепция управления персоналом	10	2	2	10	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
2	Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	10	2	2	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
3	Функции и методы управления персоналом	10	-	2	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	Контрольная точка № 1 по темам 1-3	10	-	-	8	Письменная контрольная работ	Комплект контрольных работ	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
4	Кадровая политика организации	10	-	2	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
5	Формы и методы подбора и отбора персонала	10	-	-	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
6	Адаптация персонала в организации	10	-	-	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс -задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	Контрольная точка № 2 по темам 4-6	10	-	-	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2

№ п/п	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное сред- ство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические	Самостоятельная работа			
7	Оценка персонала	10	-	-	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
8	Развитие персонала организации	8	-	-	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
9	Мотивация и стимулирование персонала	8	-	-	8	Устный опрос (собеседование), рефераты, кейс - задача	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	Контрольная точка № 3 по темам 7-9	2	-	-	2	Письменная контрольная работа	Контрольная Работа (аудиторная)	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>92</b>			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-			<b>4</b>	<b>зачет</b>	Комплект вопросов к экзамену	ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2
	<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>96</b>			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
Философия и концепция управления персоналом	Место и роль управления персоналом в системе управления организации. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала. Государственная система управления трудовыми ресурсами. Сущность философии управления персоналом. Теории управления о роли человека в организации. Понятие и основы современной концепции управления персоналом. Структура концепции управления персо-	2/-/2	2/-/-



Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
	налом.		
Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения (лекция дискуссия)	Принципы и функции системы управления персоналом организации. Организационная структура системы управления персоналом. Методы построения системы управления персоналом. Факторы, оказывающие воздействие на людей в организации.	2/2/2	2/2/-
Функции и методы управления персоналом	Основные функции управления персоналом. Взаимосвязь функций управления персоналом. Административные (организационно-распорядительные) методы. Основные экономические методы управления. Социально-психологические методы управления	2/-/-	-/-/-
Кадровая политика организации	Содержание и задачи кадровой политики. Цели и задачи кадровой политики. Факторы внешней и внутренней среды организации, влияющие на кадровую политику. Типы кадровой политики. Типы кадровой политики по степени открытости. Характеристика важнейших принципов отдельных направлений кадровой политики организации. Общие требования к кадровой политике. Задачи кадровой стратегии. Взаимосвязь стратегии организации и управления персоналом.	2/-/-	-
Формы и методы подбора и отбора персонала	Источники организации найма персонала и их эффективность. Методы оценки и отбора персонала. Функции менеджеров по управлению персоналом. Критерии отбора. Тестирование, работа с документами. Оцениваемые качества и методы оценки. Проверка профессиональных качеств, личных качеств и опыта работы.	2/-/-	-
Адаптация персонала в организации (Лекция с разбором конкретных ситуаций)	Сущность, виды. Цели и задачи управления профориентацией и адаптацией. Подразделения профессиональной ориентации и адаптации и их функции. Информация о профориентации и адаптации работников предприятия и ее обработка. Методы и этапы адаптации. Факторы успешной адаптации. Структура ценностей ориентаций молодых работников.	2/2/	-
Оценка персонала	Цели и функции пролонгированной оценки персонала организации. Объект и предмет оценки. Критерии оценки персонала. Факторы, влияющие на эффективность оценки. Методы оценки: аттестация, метод стандартных оценок, метод сравнительных оценок, метод управления по результатам, метод оценки по критическим ситуациям, метод 360°, метод управления посредством установки целей, метод самооценки. Достоинства и недостатки методов. Система оценки персонала в организации. Субъективные	/-/-	-

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
	ошибки при оценке деятельности сотрудников организации и возможные пути их устранения		
Развитие персонала организации	Сущность развития персонала. Индивидуальное развитие персонала. Групповое развитие персонала. Элементы развития персонала. Определение необходимого уровня компетенции и квалификации. Понятия и этапы деловой карьеры. Анализ проблем служебной карьеры. Карьерограмма. Работа с кадровым резервом и стадии его формирования. Основные формы подготовки резерва в развитых странах. Служебно-профессиональное продвижение работников управления. Критерии отбора резерва руководящих кадров. Горизонтальная карьера.	2/-/-	-
Мотивация и стимулирование персонала	Мотивация поведения персонала в процессе трудовой деятельности. Теории мотивации, взаимосвязь и значение в управлении персоналом. Сущность и типология мотивации трудовой деятельности. Понятие и виды стимулов. Потребительский бюджет и минимальная заработная плата. Государственное регулирование оплаты труда. Организация оплаты труда на предприятии. Формы и системы оплаты труда.	2/-/-	-
<b>Итого</b>		<b>18/4/4</b>	<b>4/2/-</b>

### 5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\*

Наименование раздела учебной дисциплины	Наименование практических (лабораторных, семинарских) работ	Всего часов/часов интер. Занятий	
		очная форма	Заочная форма
Философия и концепция управления персоналом	<u>Практическое занятие.</u> Понятие и основы современной концепции управления персоналом	2/-/2	1/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала	2/-/-	1/-/-
Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	<u>Практическое занятие.</u> Организационная структура системы управления персоналом	2/-/2	1/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Методы построения системы управления персоналом	2/-/-	1/-/-
Функции и методы управления персоналом	<u>Практическое занятие.</u> Взаимосвязь функций управления персоналом <i>Практико-ориентированные задачи</i>	2/2/2	1/2/-
	<u>Практическое занятие.</u> Основные мето-	2/-/-	1/-/-

Наименование раздела учебной дисциплины	Наименование практических (лабораторных, семинарских) работ	Всего часов/часов интер. Занятий	
		очная форма	Заочная форма
	ды управления персоналом		
	Контрольная работа № 1	2/-/-	-/-/-
Кадровая политика организации	<u>Практическое занятие.</u> Факторы внешней и внутренней среды организации, влияющие на кадровую политику	2/-/2	1/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Типы кадровой политики <i>Практико-ориентированные задачи</i>	2/-/2	1/2/-
Формы и методы подбора и отбора персонала	<u>Практическое занятие.</u> Источники организации найма персонала и их эффективность <i>Практико-ориентированные задачи</i>	2/2/2	-
	<u>Практическое занятие.</u> Оцениваемые качества и методы оценки персонала при отборе на вакантную должность	2/-/2	-
Адаптация персонала в организации	<u>Практическое занятие.</u> Цели и задачи управления адаптацией	1/-/1	-
	<u>Практическое занятие.</u> Методы и этапы адаптации.	1/-/1	-
	Контрольная работа № 2	2/-/1	-
Оценка персонала организации	<u>Практическое занятие.</u> Цели и функции пролонгированной оценки персонала организации	1/-/1	-
	<u>Практическое занятие.</u> Основные методы оценки персонала	1/-/1	-
Развитие персонала организации	<u>Практическое занятие.</u> Индивидуальное развитие персонала.	1/-/1	-
	<u>Практическое занятие.</u> Решение задачи по оценке эффективности подготовки и переподготовки кадров.	1/-/1	-
Мотивация и стимулирование персонала	<u>Практическое занятие.</u> Мотивация поведения персонала в процессе трудовой деятельности	1/-/1	-
	<u>Практическое занятие.</u> Теории мотивации, взаимосвязь и значение в управлении персоналом	1/-/1	-
	Контрольная работа № 3	2/-/2	-
<b>Итого</b>		<b>36/4/6</b>	<b>8/4/-</b>

\*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

### 5.3 Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

#### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Философия и концепция управления персоналом	6	-	10	-
Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	6	-	8	-
Функции и методы управления персоналом	6	-	8	-
Кадровая политика организации	4	-	8	-
Формы и методы подбора и отбора персонала	4	-	8	-
Адаптация персонала в организации	4	-	8	-
Оценка персонала организации	4	-	8	-
Развитие персонала организации	4	-	8	-
Мотивация и стимулирование персонала	4	-	8	-
Подготовка к контрольной работе по всем темам	10	-	18	-
Подготовка к зачету	-	2		4
<b>ИТОГО</b>	<b>54</b>		<b>96</b>	

#### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	Метод. материалы (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Основные понятия в управлении персоналом	2,3	1,4,5	1	1,2,3
2	Философия и концепция управления персоналом	2,3	2,3,6	1	1,2,3
3	Система управления персо-	1,2	1,3,4,7	1	1,2,3

	налом: содержание, цели и методы построения				
4	Функции и методы управления персоналом	2,3	1,4,5,8	1	1,2,3
5	Кадровая политика организации	1,2	4,5,6	1	1,2,3
6	Основы планирования персонала	1,3	1,4,5	1	1,2,3
7	Формы и методы подбора и отбора персонала	2,3	2,3,6	1	1,2,3
8	Адаптация персонала в организации	1,2	1,3,4,7	1	1,2,3
9	Оценка персонала	2	1,4,5,8	1	1,2,3
10	Развитие персонала организации	2,3	4,5,6	1	1,2,3
11	Карьера, ее сущность, цели и виды	1,2	1,4,5	1	1,2,3
12	Мотивация и стимулирование персонала	2	2,3,6	1	1,2,3
13	Анализ движения и текучести кадров	1,2	1,3,4,7	1	1,2,3

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности»**

**7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Очная форма обучения**

Компетенция (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ПК-1.2</b> Осуществляет организационно-техническое обеспечение работ персоналом, вовлеченным в оказание логистических услуг	Транспортное право и транспортное законодательство								
	Управление персоналом сервисной деятельности				+				
	Экономические основы логистики								
	Экономика транспортно-логистического предприятия								
	Финансовый анализ транспортно-логистических процессов								
	Организация и планирование деятельности транспортно-логистического предприятия								
	Общий курс транспорта								
	Исследовательская практика								
	Сервисная практика								
	Организационно-управленческая практика								
	Преддипломная практика								
	Выполнение и защита выпускной ква-								



### Заочная форма обучения

Компетенция (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ПК-1.2</b> Осуществляет организационно-техническое обеспечение работ персоналом, вовлеченным в оказание логистических услуг	Транспортное право и транспортное законодательство								
	Управление персоналом сервисной деятельности				+				
	Экономические основы логистики								
	Экономика транспортно-логистического предприятия								
	Финансовый анализ транспортно-логистических процессов								
	Организация и планирование деятельности транспортно-логистического предприятия								
	Общий курс транспорта								
	Исследовательская практика								
	Сервисная практика								
	Организационно-управленческая практика								
	Преддипломная практика								
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								
	<b>ПК-2.3</b> Планирует, разрабатывает и внедряет документационное обеспечение транспортно-логистических услуг	Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности							
Транспортное право и транспортное законодательство									
Организация транспортно-экспедиторской деятельности									
Логистический сервис транспортно-складских процессов									
Основы конструкции транспортных средств									
Техническая эксплуатация транспорта									
Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности									
Технологии переговоров в сфере услуг									
Управление персоналом сервисной деятельности					+				
Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия									
Бизнес-планирование в логистике и на транспорте									
Технология и организация логистики закупок и запасов									
Исследовательская практика									
Организационно-управленческая практика									
Преддипломная практика									
Подготовка к сдаче и сдача государ-									

	ответственного экзамена																				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы																				
	Практикум "Школа общения"																				
<b>ПК-3.2</b>	Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами	Качество транспортно-логистических услуг																			
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации																				
	Технологии переговоров в сфере услуг																				
	Управление персоналом сервисной деятельности																				
	Экономические основы логистики																				
	Сервисная практика																				
	Организационно-управленческая практика																				
	Преддипломная практика																				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена																				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы																				
	Международные деловые коммуникации на иностранных языках																				
	Практикум "Школа общения"																				

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения компетенций, формируемых дисциплиной «Управление персоналом сервисной деятельности»

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование) по дисциплине (максимум – 15 баллов).

**Собеседование, тестирование (оценка знаний – максимум 5 баллов):**

**5 баллов** – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**4 балла** – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**3 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**2 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**1 балл** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.



Критерии оценки активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме – кейс – задачи, деловая игра ((оценка умений и навыков – мах – 10 баллов):

**2,5 балла:** даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

**2 балла:** даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

**1,5 балла:** даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

**1 балл:** усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

**2 балла** - выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной экономической терминологии.

**1,5 балла** - выставляется, когда студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, в основном раскрыт обсуждаемый вопрос; в ответе прослеживается логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий и явлений; ответ изложен литературным языком с использованием экономической терминологии, но могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

**1 балл** - выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется экономическая терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

**0,5 балла** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные и ситуационные задачи** – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности

а) репродуктивного уровня (умения), позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

**3 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**2,5 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2 балла.** Задача решена с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**1,5 балла.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**1 балл.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задача не решена.

б) реконструктивного уровня (умения, навыки), позволяющие оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении профессиональных задач (значение и методику расчета показателей);

#### Критерии оценки

**8 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**6 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**4 балла** Задача решена с задержкой. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ

**3 балла** Задача решена с задержкой. Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.

**2 балла** Задача решена частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл** Задача решена неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов** Задача не решена

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить **поощрительные баллы** за подготовку рефератов, статей (не более 15 баллов).

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

#### **Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата**

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
1.Новизна реферированного текста Макс. – 2 балла	актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. – 2 балла	соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
3. Обоснованность выбора источников Макс. – 2 балла	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 2 балла	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. – 2 балла	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
Всего баллов: Макс. – 10 баллов	«удовлетворительно» - 3-5 баллов, «хорошо» - 6-7 балла, «отлично» - 8-10 баллов

По результатам текущей бально-рейтинговой оценки, обучающемуся может быть выставлен зачет.

Перевод рейтинговых баллов в систему итоговой оценки знаний обучающихся по дисциплине:

«Зачтено» - 55 баллов и выше (при условии выполнения всех мероприятий учебного плана);  
«Незачтено» - менее 45 баллов.

В случае недостаточности баллов, набранных по результатам текущей бально-рейтинговой оценки, студент приходит на итоговую форму контроля – **зачет**.

Для студентов **очно-заочной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки**.

В соответствии с бально-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

**Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)**

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

**Критерии оценки работы студента на практических занятиях**

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование) по дисциплине (максимум – 15 баллов).

**Собеседование, тестирование (оценка знаний – максимум 5 баллов):**

**5 баллов** – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**4 балла** – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**3 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**2 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**1 балл** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

Критерии оценки активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме – кейс – задачи, деловая игра ((оценка умений и навыков – мах – 10 баллов):

**2,5 балла:** даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

**2 балла:** даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

**1,5 балла:** даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

**3 балл:** усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

**4 балла** - выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной экономической терминологии.

**1,5 балла** - выставляется, когда студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, в основном раскрыт обсуждаемый вопрос; в ответе прослеживается логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий и явлений; ответ изложен литературным языком с использованием экономической терминологии, но могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

**1 балл** - выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется экономическая терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

**0,5 балла** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные и ситуационные задачи** – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности

а) репродуктивного уровня (умения), позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

**3 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**2,5 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2 балла.** Задача решена с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**1,5 балла.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**1 балл.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задача не решена.

б) реконструктивного уровня (умения, навыки), позволяющие оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении профессиональных задач (значение и методику расчета показателей);

Критерии оценки

**8 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**6 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**4 балла** Задача решена с задержкой. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ

**3 балла** Задача решена с задержкой. Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.

**2 балла** Задача решена частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл** Задача решена неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов** Задача не решена

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить **поощрительные баллы за подготовку рефератов, статей (не более 15 баллов)**.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

### Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. – 2 балла	актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. – 2 балла	соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
3. Обоснованность выбора источников Макс. – 2 балла	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 2 балла	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. – 2 балла	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
Всего баллов: Макс. – 10 баллов	«удовлетворительно» - 3-5 баллов, «хорошо» - 6-7 балла, «отлично» - 8-10 баллов

**По результатам текущей бально-рейтинговой оценки**, обучающемуся может быть выставлен зачет.

Перевод рейтинговых баллов в систему итоговой оценки знаний обучающихся по дисциплине:

«Зачтено» - 55 баллов и выше (при условии выполнения всех мероприятий учебного плана);

«Незачтено» - менее 45 баллов.

В случае недостаточности баллов, набранных по результатам текущей бально-рейтинговой оценки, студент приходит на итоговую форму контроля – **зачет**.

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Контрольная точка № 1 (темы 1-3) (всего 20 баллов)**

Теоретический вопрос (оценка знаний) (4 балла):

Классические теории, теории человеческих отношений, гуманистические теории

Практико-ориентированные задания:

Типовое задание репродуктивного уровня (оценка умений) (4 балла):

Раскройте сущность методов построения системы управления персоналом организации. Приведите их классификацию

Типовое задание реконструктивного уровня (оценка умений, навыков) (6 баллов):

Численность предприятия на начало года составила 1600 человек. В течение года принято 98 человек, уволилось по собственному желанию 46 человек, за нарушения трудовой дисциплины – 10 человек, по другим причинам – 42 человека. Рассчитать среднесписочную численность и коэффициенты оборота кадров по приему и увольнению, коэффициент общего оборота, а также коэффициент текучести, стабильности кадров.

Типовое задание творческого уровня (оценка навыков) (6 баллов):

*Исходные данные и постановка задачи:* изучите и проанализируйте должностную инструкцию менеджера по персоналу. Дайте заключение по этой должностной инструкции:

- замечания и дополнения общего характера;
  - замечания и дополнения конкретного характера: по чёткости и ясности требований к менеджеру по персоналу;
  - ответьте на вопросы письменно.
1. Каковы основные функции менеджера по персоналу?
  2. Опишите место менеджера по персоналу в иерархической системе управления.
  3. Назовите основные задачи менеджера по персоналу.
  4. Назовите цели его работы.
  5. Опишите требования, предъявляемые к менеджеру по персоналу.

**Контрольная точка № 3 (темы 7-9) (всего 20 баллов)**

Теоретический вопрос (оценка знаний) (4 балла):

Наиболее эффективные методы мотивации трудовой деятельности персонала

Практико-ориентированные задания:

Типовое задание репродуктивного уровня (оценка умений) (4 балла):

Проблемы обучения персонала в организациях России и возможные пути их разрешения

Типовое задание реконструктивного уровня (оценка умений, навыков) (6 баллов):

Объем выпуска продукции возрос на 8%, численность работников – на 4%, фонд заработной платы – на 5%. Определить изменение производительности труда и средней заработной платы.

Типовое задание творческого уровня (оценка навыков) (6 баллов):

*Исходные данные.* Необходимо составить оперативный план работы с персоналом в организации, где вы работаете или проходите практику. Одним из разделов этого плана является раздел «Планирование привлечения персонала». Анализ показал, что организация не сможет полностью покрыть потребность в персонале за счет внутренних ресурсов.

*Постановка задачи.* Определить, за счет каких внутренних и внешних источников предполагается покрыть потребность в персонале в планируемом году, отметить преимущества и недостатки источников, и разработать конкретные потребности в персонале в плановом периоде.

## **Вопросы для собеседования**

### **Тема 1. Философия и концепции управления персоналом**

1. Раскройте сущность философии организации и философии управления персоналом организации.
2. Покажите различия английской, американской, японской и российской философии управления персоналом организации.
3. В чем заключается российская специфика при формировании философии управления персоналом?
4. Что такое концепция управления персоналом? Назовите составляющие концепции.
5. Дайте характеристику важнейших факторов, оказывающих воздействие на персонал в организации.
6. Какие подсистемы входят в состав системы управления персоналом организации?
7. Какие подразделения являются носителями функций подсистем системы управления персоналом современной организации?
8. Сформулируйте определение науки по управлению персоналом.
9. Перечислите основные этапы развития науки управления персоналом
10. Охарактеризуйте основные особенности современного этапа управления.

11. Что такое управление человеческими ресурсами?
12. Дайте определение человеческому капиталу.
13. Что такое трудовые ресурсы? Раскройте состав трудовых ресурсов.
14. Какие лица относятся к занятому населению и безработным?
15. Раскройте содержание понятия «персонал», «человеческие ресурсы», объясните разницу между ними.
16. Какие факторы влияют на структуру персонала организации?
17. Что такое трудовой потенциал работника и каковы его составляющие?
18. Какими методами измеряется трудовой потенциал работника и организации?
19. Раскройте сущность понятия «социально-трудовые отношения». Что такое «система социально-трудовых отношений»?
20. Дайте характеристику основных типов социально-трудовых отношений.
21. Что такое рынок труда? Раскройте сущность внешнего и внутреннего рынка труда.

### **Тема 2. Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения**

1. Сформулируйте и обоснуйте главную цель системы управления персоналом организации.
2. Назовите закономерности управления персоналом организации, раскройте их сущность.
3. Что такое принципы управления персоналом? Перечислите основные из них.
4. Что такое принципы построения системы управления персоналом? Перечислите основные из них.
5. Раскройте сущность методов построения системы управления персоналом организации. Приведите их классификацию.
6. Приведите примеры методов обследования и анализа системы управления организацией.
7. Приведите примеры методов формирования и обоснования системы управления персоналом организации.
8. Приведите примеры методов внедрения системы управления персоналом организации.

### **Тема 3. Функции и методы управления персоналом**

1. Перечислите цели и функции системы управления персоналом
2. Как классифицировать функции управления персоналом?
3. Какие функции управления персоналом – основные?
4. Какие рабочие функции включает профессия «Управление персоналом сервисной деятельности»?
5. Раскройте сущность методов управления персоналом организации. Приведите их классификацию.
6. Что такое административные методы? Приведите примеры.
7. Что такое экономические методы? Приведите примеры.
8. Что такое социально-психологические методы? Приведите примеры.

### **Тема 4. Кадровая политика организации**

1. Раскройте содержание и задачи кадровой политики.
2. Сформулируйте цели и задачи кадровой политики.
3. Перечислите факторы внешней и внутренней среды организации, влияющие на кадровую политику.
4. Дайте классификацию и характеристику типов кадровой политики.
5. Приведите примеры типов кадровой политики по степени открытости.
6. Дайте характеристику важнейших принципов отдельных направлений кадровой политики организации.
7. Перечислите общие требования к кадровой политике.
8. Сформулируйте основные задачи кадровой стратегии.
9. Какова взаимосвязь стратегии организации и управления персоналом.

### **Тема 5. Формы и методы подбора и отбора персонала**

1. Дайте характеристику источника найма персонала в организации. Какова их эффективность.
2. Перечислите и дайте характеристику методам оценки и отбора персонала.
3. Перечислите функции менеджеров по управлению персоналом.
4. Каковы критерии отбора персонала в организацию?



5. Перечислите основные этапы отбора персонала.
6. Дайте характеристику этапам тестирования и работе с документами кандидатов на вакантные места.
7. Охарактеризуйте основные методы оценки при отборе персонала.
8. Как проводится проверка профессиональных качеств, личных качеств и опыта работы претендентов на вакантные должности?

### **Тема 6. Адаптация персонала в организации**

1. Раскройте содержание основных направлений профориентационной работы.
2. Назовите виды адаптации. Каковы главные условия успешной трудовой адаптации?
3. Охарактеризуйте систему управления профориентацией и адаптацией в организации.
4. Каковы основные цели и задачи управления профориентацией и адаптацией.
5. Подразделения профессиональной ориентации и адаптации и их функции.
6. Информация о профориентации и адаптации работников предприятия и ее обработка.
7. Перечислите и охарактеризуйте методы и этапы адаптации.
8. Каковы факторы успешной адаптации?
9. Структура ценностей ориентаций молодых работников.

### **Тема 7. Оценка персонала**

1. Цели и функции пролонгированной оценки персонала организации.
2. Объект и предмет оценки.
3. Критерии оценки персонала.
4. Факторы, влияющие на эффективность оценки.
5. Методы оценки: аттестация, метод стандартных оценок, метод сравнительных оценок, метод управления по результатам, метод оценки по критическим ситуациям, метод 360°, метод управления посредством установки целей, метод самооценки. Достоинства и недостатки методов.
6. Система оценки персонала в организации.
7. Субъективные ошибки при оценке деятельности сотрудников организации и возможные пути их устранения.
8. Охарактеризуйте этапы проведения аттестации персонала.
9. Кто входит в состав аттестационной комиссии организации?
10. Какие формы бланков используются при проведении аттестации?

### **Тема 8. Развитие персонала организации**

1. Сущность понятия «обучение персонала».
2. Роль обучения в профессиональном развитии.
3. Цели обучения персонала.
4. Требования, предъявляемые к эффективному обучению.
5. Процесс обучения персонала: характеристика основных этапов.
6. Основные формы и методы обучения.
7. Обучение без отрыва от производства: инструктаж, ротация, ученичество и наставничество (коучинг).
8. Обучение с отрывом от производства.
9. Сущность развития персонала.
10. Элементы развития персонала.
11. Определение необходимого уровня компетенции и квалификации.
12. Роль и место самостоятельного обучения в развитии персонала.
13. Непрерывное обучение персонала – важнейший фактор эффективного менеджмента организаций.
14. Характеристика обучающихся организаций.
15. Что такое деловая карьера? Назовите виды деловой карьеры.
16. Охарактеризуйте этапы деловой карьеры менеджера.
17. Раскройте содержание квалификационной характеристики менеджера.
18. Приведите структуру личного жизненного плана карьеры руководителя, раскройте его содержание.

19. Что такое служебно-профессиональное продвижение? Назовите его этапы.
20. Что такое система служебно-профессионального продвижения?
21. Приведите пример служебно-профессионального продвижения менеджера.
22. Что такое кадровый резерв?
23. Раскройте структуру, принципы и порядок формирования кадрового резерва.

### **Тема 9. Мотивация и стимулирование персонала**

1. Что такое стимулирование трудовой деятельности персонала?
2. Охарактеризуйте взаимосвязь основных содержательных теорий мотивации.
3. Раскройте сущность процессуальных теорий мотивации.
4. Что такое тип мотивации?
5. Что такое заработная плата? Как регулируется заработная плата?
6. Что такое тарифная система?
7. Какие формы и системы заработной платы вы знаете?
8. Мотивация поведения персонала в процессе трудовой деятельности.
9. Теории мотивации, взаимосвязь и значение в управлении персоналом
10. Сущность и типология мотивации трудовой деятельности.
11. Понятие и виды стимулов.

### **Примерные тестовые задания**

#### **Тема - Развитие персонала организации**

1. Развитие персонала - это:
  - а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач;
  - б) процесс непосредственной передачи новых профессиональных навыков или знаний сотрудникам организации;
  - в) система взаимосвязанных видов деятельности, необходимых, чтобы гарантировать организации эффективную управленческую структуру и менеджеров для достижения организационных целей.
2. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе):
  - а) инструктаж;
  - б) ротация;
  - в) ученичество и наставничество;
  - г) лекция;
  - д) решение кейс-стадис;
  - е) деловые игры;
  - ж) самообучение.
3. Какие методы наиболее эффективны для обучения техническим приемам (ведение бухгалтерского баланса, ремонт электродвигателей, прием коммунальных платежей, расчет процентов по вкладам):
  - а) инструктаж;
  - б) ротация;
  - в) ученичество и наставничество;
  - г) лекция;
  - д) решение кейс-стадис;
  - е) деловые игры;
  - ж) "сидя рядом с Нелли";
  - з) самообучение.
4. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для клерков:
  - а) издержки обучения;
  - б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы);

- в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала);
- г) реакция работников.

5. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для специалистов страховой компании:

- а) издержки обучения;
- б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы);
- в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала);
- г) реакция работников.

6. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения менеджеров:

- а) издержки обучения;
- б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы);
- в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала);
- г) реакция работников.

### **Тема - Карьера, ее сущность, цели и виды**

1. Карьера - это:

- а) индивидуально осознанная позиция и поведение, связанное с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека;
- б) переход на более высокую ступень структуры организационной иерархии;
- в) предлагаемая организацией последовательность различных ступеней в организационной иерархии, которые сотрудник потенциально может пройти.

2. Совпадение спроектированного профессионально-квалификационного продвижения и фактического карьерного развития сотрудника на практике происходит:

- а) довольно редко;
- б) довольно часто;
- в) никогда.

3. Наиболее распространенный в практике организаций подход к управленческому развитию:

- неструктурированный, непланируемый;
- планируемое развитие за пределами работы;
- планируемое развитие на работе.

4. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает:

- а) получение степени бакалавра;
- б) ротацию менеджеров;
- в) делегирование полномочий подчиненному;
- г) резерв кадров на выдвижение.

5. \_\_\_\_\_ это специально сформированная группа работников, по своим качествам соответствующая требованиям, предъявляемым к руководителям определенного ранга, прошедших аттестационный отбор, специальную управленческую подготовку и достигших положительных результатов в производственно-коммерческой деятельности организации:

- а) резерв руководителей на выдвижение;
- б) аттестационная комиссия;
- в) резерв кадров;
- г) кадровая служба.

6. Резерв руководителей на выдвижение формируется:

- а) на все должности специалистов и руководителей в организации;

- б) на все должности руководителей;
- в) только на должности, оказывающие особое влияние на деятельность организации в настоящее время;
- г) на должности, оказывающие особое влияние на деятельность организации в настоящее время и в будущем.

7. Работа с резервом преемников-дублеров не носит целевого характера: организация заботится об их развитии для последующего замещения ими через 10-20 лет руководящей должности вообще, а не для занятия ими строго определенной должности. Верно ли высказывание:

- а) да;
- б) нет;
- в) иногда.

8. Во время оценки прогресса развития молодых сотрудников с лидерским потенциалом акцент делается на то, как сотрудник демонстрирует и развивает свой потенциал, а не на конкретные результаты работы. Верно ли высказывание:

- а) да;
- б) нет;
- в) в особых случаях.

9. Стадии профессиональной карьеры каждый сотрудник может пройти последовательно, работая в различных организациях:

- а) да;
- б) нет.

10. Наиболее сложной стадией развития профессиональной карьеры является:

- а) обучение профессии (от 16 до 20 лет);
- б) включение в трудовую деятельность (20-23 год);
- в) достижение профессионального успеха (23-30 лет);
- г) профессионализм (30-40 лет);
- д) переоценка ценностей (40-50 лет);
- е) мастерство (50-60 лет).

11. Выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого, формального закрепления в организационной структуре, например выполнение роли руководителя временной целевой группы, есть проявление внутриорганизационной карьеры:

- а) горизонтального типа;
- б) вертикального типа;
- в) центростремительного типа.

12. Доверительные обращения руководителя к сотруднику есть проявления внутриорганизационной карьеры:

- а) горизонтального типа;
- б) вертикального типа;
- в) центростремительного типа.

### **Примерные темы рефератов по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности»**

1. Особенности деятельности женщины-руководителя.
2. Деятельность руководителя по развитию мотивации персонала.
3. Документационное обеспечение кадровой работы.
4. Информационное обеспечение кадровой работы.
5. Использование возможностей, заложенных в социальной политике предприятия при управлении персоналом.
6. Используемые формы и методы развития персонала в современной отечественной практике.

7. Кадровая политика в управлении персоналом.
8. Кадровая политика в условиях нововведений.
9. Кадровое консультирование.
10. Кадровый менеджмент как профессия.
11. Команда как организационная форма коллективного управления.
12. Конкурс как технология привлечения персонала.
13. Контроль персонала - критерии, результативность, организация.
14. Конфликт как инструмент управления персоналом.
15. Критерии кадрового контроля.
16. Критерии формирования штатного расписания.
17. Критерии, формы, методы контроля в управлении персоналом.
18. Место обучения персонала и требования к учебным центрам.
19. Методы материального стимулирования персонала и их состав.
20. Методы неденежного стимулирования персонала и особенности использования.
21. Методы подбора и отбора кадров. Методы стимулирования труда и практика их использования.
22. Мотивация труда персонала (руководителей, специалистов).
23. Назначение и содержание адаптационных систем в современных организациях.
24. Направления повышения компетентности персонала.
25. Нормативное обеспечение обучения персонала.
26. Нормативное обеспечение работы кадровых служб
27. Обеспечение взаимодействия администрации и профсоюзов.
28. Описание должности и её основные характеристики.
29. Определение численности и структуры организации.
30. Организационная структура кадровой работы.
31. Организационные и психологические проблемы формирования (становления) трудовых коллективов.
32. Организационные структуры по управлению персоналом: диагностика и совершенствование.
33. Организационные формы комплектования кадров.
34. Организация адаптации работников в начальный период работы.
35. Организация и проведение аттестации кадров.
36. Организация обучения кадров.
37. Организация переподготовки и повышения квалификации специалистов.
38. Организация психологического консультирования в системе управления персоналом.
39. Организация результативности контроля.
40. Основные разновидности систем развития персонала
41. Основные составляющие системы управления персоналом.
42. Основные факторы, влияющие на эффективность/неэффективность работы коллектива.
43. Особенности управления женским персоналом.
44. Особенности управления малыми группами
45. Оценка персонала, организация, методы.
46. Оценка труда: уровни, подходы, методы.
47. Современные методы повышения квалификации персонала.
48. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации кадров.
49. Понятие "кадровая политика" и разновидности документов, в которых она находит своё отражение.
50. Правовые отношения между предпринимателем и наемным работником.
51. Практика развития персонала в государственных и муниципальных учреждениях.
52. Практика развития персонала в коммерческих организациях.
53. Проблемы развития персонала.
54. Проблемы определения и реализации кадровой политики.
55. Проблемы повышения эффективности кадрового управления (на примере конкретного объекта).
56. Проблемы реализации функций управления персоналом (практические, теоретические, методологические).
57. Пути повышения профессиональной компетентности персонала.

58. Развитие персонала учреждения как своеобразные вложения в человеческий капитал.
59. Разновидности и содержание систем оценки персонала в процессе работы.
60. Разработка программ стимулирования труда.
61. Регламентация деятельности структурного подразделения
62. Самообучающийся работник и самообучающаяся организация.
63. Система оценки персонала при приёме на работу.
64. Современные системы стимулирования труда.
65. Системы оплаты труда персонала, их анализ и рекомендации по улучшению (на примере конкретной организации).
66. Системы оценки персонала при приёме на работу (отечественный и зарубежный опыт).
67. Современные проблемы совершенствования стимулирования персонала.
68. Современные проблемы управления персоналом.
69. Социальная защита персонала.
70. Социальные методы и социально-психологические методы управления персоналом.
71. Специфика и типовое содержание систем оценки при приёме на работу.
72. Стиль руководителя и его влияние на коллектив.
73. Структура кадровых служб.
74. Структура системы стимулирования персонала.
75. Типы кадровой политики.
76. Требования к учебным программам по повышению квалификации.
77. Управление персоналом сервисной деятельности кризисного предприятия.
78. Управление персоналом сервисной деятельности по результатам - система и эффективность.
79. Управленческое консультирование как средство повышения эффективности работы с персоналом.
80. Условия работы персонала.
81. Фактическая социально-психологическая структура коллектива и структура внутриколлективных отношений.
82. Формирование кадрового резерва.
83. Формирование малых групп.
84. Формирование управленческой команды и её признаки.
85. Формы и методы оценки персонала, которые чаще других используются в современной практике управления.
86. Формы и методы повышения квалификации (компетентности) управленческого персонала.
87. Экономические методы управления персоналом.
88. Система нормативно-правовых актов, определяющих организационно-административную работу.
89. Статическое и динамическое содержание организационно-административной работы.
90. Методики развития организаций в современной практике.
91. Практические методики реализации технологий организационно-административной работы.
92. Результирующее содержание организационно-административной работы.
93. Используемые методики для оценки результативности организационно-административной работы.
94. Опыт и практика кадрового обеспечения организационно-административной деятельности.
95. Практика повышения квалификации кадров, выполняющих организационно-административную работу.
96. Основные составляющие формирования делового имиджа в процессе организационно-административной работы.
97. Формы и методы оценки делового имиджа руководителя.
98. Организация информационной системы для изучения передового опыта организационно-административной работы.
99. Формы и методы, используемые на практике для распространения передового опыта организационно-административной работы.
100. Формы и методы, используемые на практике для распространения передового опыта организационно-административной работы.

## **Вопросы и задания к экзамену**

### **Теоретические вопросы**

1. Значение управления персоналом как практической деятельности, науки и учебной дисциплины
2. Персонал как объект управления
3. Характеристики современного этапа управления персоналом
4. Классические теории, теории человеческих отношений, гуманистические теории
5. Дальнейшее развитие теоретических основ науки управления персоналом.
6. Основные факторы повышения роли персонала в организации и функции управления персоналом
7. Методы и принципы управления персоналом
8. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
9. Система социального партнерства.
10. Понятие и смысл организационного проектирования в системе управления персоналом
11. Цели системы управления персоналом, этапы организационного проектирования системы управления персоналом.
12. Организационная структура системы управления персоналом.
13. Современные типы организационных структур
14. Кадровое обеспечение системы управления персоналом.
15. Методы определения численности работников кадровых служб
16. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом.
17. Информационное обеспечение системы управления персоналом.
18. Техническое обеспечение системы управления персоналом
19. Автоматизированные информационные системы в управлении персоналом
20. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом.
21. Правовое обеспечение системы управления персоналом.
22. Кадровая политика организации – основа формирования стратегии управления персоналом.
23. Система стратегического управления персоналом организации.
24. Маркетинговый подход к определению потребности в персонале
25. Кадровое планирование.
26. Методы определения потребности в персонале.
27. Наем персонала.
28. Оценка кандидатов при приеме на работу.
29. Отбор персонала.
30. Деловая оценка персонала.
31. Аттестация персонала.
32. Подбор и расстановка персонала.
33. Профориентация персонала.
34. Адаптация персонала.
35. Организация системы обучения персонала.
36. Методы и виды обучения персонала.
37. Сущность мотивации трудовой деятельности.
38. Содержательные теории мотивации.
39. Процессуальные теории мотивации
40. Наиболее эффективные методы мотивации трудовой деятельности персонала.
41. Понятие карьеры.
42. Этапы карьеры работника
43. Планирование деловой карьеры.
44. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.
45. Сущность и порядок формирования кадрового резерва.
46. Планирование и организация работы с резервом кадров.
50. Виды высвобождения персонала.
51. Программы мероприятий по высвобождению работников в связи с сокращением штата.

## 52. Программы мероприятий по подготовке работников к выходу на пенсию.

В каждом билете предусмотрено два теоретических вопроса и решение одной практико-ориентированной задачи на выбор преподавателя из перечня типовых задач, представленных в фонде оценочных средств.

### **Практико-ориентированные задания**

1. Численность предприятия на начало года составила 1600 человек. В течение года принято 98 человек, уволилось по собственному желанию 46 человек, за нарушения трудовой дисциплины – 10 человек, по другим причинам – 42 человека. Рассчитать среднесписочную численность и коэффициенты оборота кадров по приему и увольнению, коэффициент общего оборота, а также коэффициент текучести, стабильности кадров.

2. Объем выпуска продукции возрос на 8%, численность работников – на 4%, фонд заработной платы – на 5%. Определить изменение производительности труда и средней заработной платы.

3. Среднесписочная численность рабочих за отчетный год составила 300 чел. В течение года принято на работу 20 человек, уволилось по собственному желанию 37 чел., ушли на пенсию 10 чел., уволено за нарушение трудовой дисциплины 5 чел, переведены на другие должности 13 чел. Определите коэффициенты движения кадров.

4. На 1 октября на предприятии численность работников по списку составляла 800 человек, 13 октября 8 человек призваны в армию, 18 октября принято 10 человек, а 22 октября уволилось по собственному желанию 7 человек. Определите среднесписочную численность работников за октябрь, численность работников на 1 ноября, коэффициент текучести.

5. В базовом периоде численность персонала предприятия составила 1250 чел. В плановом периоде намечено увеличить объем выпускаемой продукции на 6%, фонд зарплаты на 5%, среднюю зарплату на 4%. Определить возможный рост производительности труда и плановую численность персонала.

6. *Исходные данные и постановка задачи.* Агентству по подбору персонала требуется ассистент специалиста по подбору персонала. Необходимо составить объявление об имеющейся вакансии.

*Методические указания.* В объявлении об имеющейся вакансии необходимо указать должность, на которую требуется кандидат, дать краткую характеристику организаций, где он будет работать. Изложить обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда для данной должности. Указать телефон, факс для передачи резюме.

7. *Исходные данные.* Необходимо составить оперативный план работы с персоналом в организации, где вы работаете или проходите практику. Одним из разделов этого плана является раздел «Планирование привлечения персонала». Анализ показал, что организация не сможет полностью покрыть потребность в персонале за счет внутренних ресурсов.

*Постановка задачи.* Определить, за счет каких внутренних и внешних источников предполагается покрыть потребность в персонале в планируемом году, отметить преимущества и недостатки источников, и разработать конкретные потребности в персонале в плановом периоде.

8. *Исходные данные и постановка задачи:* изучите и проанализируйте должностную инструкцию менеджера по персоналу. Дайте заключение по этой должностной инструкции:

- замечания и дополнения общего характера;

- замечания и дополнения конкретного характера: по чёткости и ясности требований к менеджеру по персоналу;

- ответьте на вопросы письменно.

1. Каковы основные функции менеджера по персоналу?

2. Опишите место менеджера по персоналу в иерархической системе управления.

3. Назовите основные задачи менеджера по персоналу.

4. Назовите цели его работы.

5. Опишите требования, предъявляемые к менеджеру по персоналу.

9. Региональный директор по России многонациональной фармацевтической компании попросил преподавателей одной из московских бизнес-школ подготовить программу обучения для руководителей региональных представительств. По его замыслу, по окончании программы руководители должны получить чёткое представление о своих задачах, функциях и обязанностях, выработать навыки управления представительствами, которые занимаются реализацией продукцией в регионах и в которых работает от 3 до 5 человек, поднять культуру материнской компании. По словам региональ-



ного директора из двадцати руководителей представительств лишь двое участвовали в программе профессионального обучения в Западной Европе, остальные довольствовались «инструктажем на рабочем месте». Большинство из них работает в компании меньше одного года, причём их предшествующие карьеры весьма разнообразны – от инженеров-механиков до хирургов.

Вопросы.

1. С чего следует начать подготовку программы сотрудникам бизнес-школы?
2. Посоветуйте последовательность действий по подготовке и реализации программы обучения.
3. Как оценить её эффективность?
4. Какие методы обучения будут наиболее приемлемыми для данной программы?

10. Александр Чесноков, генеральный директор Международного центра по обучению управлению, обратился в консультационную компанию, специализирующуюся в области управления персоналом. Руководимый им центр перерос, по мнению Александра, границы неформальной организации и нуждается в формальных системах управления, прежде всего системе оценки персонала. За три года своего существования Центр превратился из объединения троих бывших коллег по консультативной компании в мощное учебное заведение, реализующее десятки программ профессионального обучения. В Центре работает 15 штатных инструкторов и 5 технических сотрудников. Александр также периодически приглашает преподавателей со стороны, с которыми заключаются разовые контракты. Центр проводит обучение руководителей, специалистов по финансам, бухгалтерскому учёту и стратегическому управлению, предлагая общие курсы для всех желающих, а также разрабатывая специальные программы по заказу организаций. На долю последних приходится до 70% объёма работ центра.

По мнению Александра, начальный период «компании-семьи», когда каждый старался изо всех сил завершился, и Центр нуждается в формальной системе оценки работы каждого из сотрудников.

Вопросы.

1. Какие цели в области управления персоналом стоят перед Центром?
2. Какую систему оценки вы бы предложили Александру?

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

### **7.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а так же для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся.

Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине и складывается из следующих компонентов:

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

№ конт- рольной точки	Виды контроля	Максимальное количество баллов по уровням освоения компетенций			
		знать	уметь	владеть	всего
1.	Контрольная точка № 1 по темам 1-3	4	7	9	20
2.	Контрольная точка № 2 по темам 4-6	4	7	9	20
3	Контрольная точка № 3 по темам 7-9	4	7	9	20
Сумма баллов по итогам текущего и промежуточного контроля		<b>12</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>60</b>
Активность на лекционных занятиях		10	х	х	10
Результативность работы на практических занятиях		3	5	7	15
Поощрительные баллы (подготовка реферата, сопровождаемого презентацией или научной статьи)		-	2	3	5
Сдача экзамена		2	3	5	10
<b>Итого</b>		<b>27</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

В течение семестра (курса) студент набирает баллы соответствующие критериям оценки каждого оценочного средства приведенным в разделе 7.3. В ходе проведения промежуточной аттестации все заработанные студентом баллы суммируются и переводятся в оценки.

«Зачтено» - 55 баллов и выше;

«Незачтено» - менее 54 баллов.

При проведении промежуточной аттестации (сдача зачета) преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки «Зачтено» – 55 баллов и выше; «Не зачтено» – менее 45 баллов по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на зачете (см. таблицу раздела 7.3) и сумма баллов переводится в оценку.

#### Критерии оценивания экзамена

По дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» студентам, имеющим хорошие результаты промежуточной аттестации и не имеющих неотработанных пропусков занятий или набравшим по итогам рейтинговой оценки более 55 баллов, предлагается выставление экзаменационной оценки по результатам текущей успеваемости. В случае отказа – студент сдает экзамен по приведенным вопросам.

Сдача экзамена может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов. Итоговая успеваемость (экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Вопрос 1	до 3
Вопрос 2	до 3
Задача	до 4
<b>Итого</b>	<b>10</b>

#### Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

**3 балла** заслуживает студент, имеющий полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету), ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменацион-

ного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**2 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

### **Оценивание практико-ориентированной задачи**

**4 балла.** Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет ошибок, задание выполнено рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**3 балла.** Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**2 балла.** Задание выполнено частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл.** Задание выполнено неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов.** Задание не выполнено.

### **Итоговая оценка по дисциплине (освоение компетенций)**

«Отлично» - от 85 до 100 баллов - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения при проведении текущего контроля оценено числом баллов, близким к максимальному.

«Хорошо» - от 70 до 84 баллов - теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Неудовлетворительно» - от 0 до 54 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

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

### Основная литература:

1. ЭБС "Znanium" : Управление персоналом сервисной деятельности организации : учебник / под ред. А.Я.Кибанова. — 4-е изд., доп. и перераб. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 695 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942757>

2. ЭБС "Znanium": Михайлина, Г.И. Управление персоналом сервисной деятельности / Михайлина Г.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2018. - 280 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415303>

3. "ЭБС ""Труды ученых СтГАУ"" : Семко, И. А. Управление персоналом сервисной деятельности [электронный полный текст] : курс лекций / И. А. Семко ; СтГАУ. - Ставрополь, 2017.

### Дополнительная литература:

1. ЭБС "Znanium": Управление персоналом сервисной деятельности организации: Практикум: Учебное пособие/ Кибанов А. Я., 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 365 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=480583>

2. ЭБС "Znanium": Алавердов, А. Р. Управление персоналом сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. Р. Алавердов, Е. О. Куроедова, О. В. Нестерова и др. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.- 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451378>

3. ЭБС "Лань": Маслова, В.М. Управление персоналом сервисной деятельности: толковый словарь [Электронный ресурс] : слов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2014. — 120 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/50254>. — Загл. с экрана.

4. ЭБС "Лань": Дейнека, А.В. Управление персоналом сервисной деятельности организации: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 288 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93448>. — Загл. с экрана.

5. "ЭБС ""Труды ученых СтГАУ: Управление персоналом сервисной деятельности [электронный полный текст] : учеб. пособие для самостоят. работы для студентов направления 38.03.05 - «Бизнес-информатика» профиль «Архитектура предприятия» (квалификация - бакалавр) очная форма / сост. Е. Г. Сергиенко ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2016. - 752 КБ.

6. Управление персоналом сервисной деятельности организации. Практикум : учеб. пособие для студентов вузов по специальностям: "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" / под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 365 с. - (Высшее образование. Гр.). Кол-во экземпляров: всего – 30

7. Менеджмент в России и за рубежом (периодическое издание).

8. Проблемы теории и практики управления (периодическое издание).

Список литературы верен \_\_\_\_\_

М.В. Обновленская

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Журнал Управление персоналом сервисной деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/>

2. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/articles/personal/>

3. Ведущий портал о кадровом менеджменте [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hrm.ru/db/hrm/E764AEB5227CC0B0C32569BB00523311/category.html>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Специфика изучения дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавра и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, тестированию, технологическому диктанту, контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, написания реферата и тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекцион-	Оснащение: специализированная мебель на 77 по-

	<b>ных занятий</b> (ауд. № 167, площадь – 96,0 м <sup>2</sup> ).	садочных мест, стол президиума – 1 шт., трибуна для преподавателя – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., экран настенный – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты,
2	<b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</b> (ауд. № 142, площадь – 64 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: специализированная мебель на 32 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты
3	<b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b>	
	1. <i>Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м<sup>2</sup>)</i>	1. Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. <i>Учебная аудитория № 142 (площадь – 64 м<sup>2</sup>)</i>	2. Оснащение: специализированная мебель на 32 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты
4	<b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № 142, площадь – 64 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: специализированная мебель на 32 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты
5	<b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № 142, площадь – 64 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: специализированная мебель на 32 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### в) для глухих и слабослышащих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- экзамен проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме;

**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и учебного плана по бакалаврской программе «Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте»

Автор

к.э.н., доцент Свистунова И.Г.

Рецензенты

к.э.н., доцент Токарева Г.В.

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте)

Руководитель ОП

к.э.н., доцент Фурсов В.А.

Заведующая кафедрой туризма и сервиса

к.э.н., доцент Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии социально-культурного сервиса и туризма – протокол №9 от 20 мая 2022 года. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис (Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте).

