

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление персоналом в сфере услуг

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 4, семестр : 7

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	7
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	5
2	Всего часов	180
3	Всего занятий в контактной форме, час.	68
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	16
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	12
10	Самостоятельная работа, час.	112
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	ДЗ

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

старший преподаватель, Трунова Е. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать закономерности формирования и развития коллективов	
у1. уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	
у2. уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде	
у3. уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде	
Компетенция ФГОС: ОК.5 способность к самоорганизации и самообразованию; в части следующих результатов обучения:	
з3. знать особенности профессионального развития личности	
Компетенция ФГОС: ПК.2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:	
у2. уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Управление персоналом в сфере услуг</i>	
ПК.2.у2 уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации	
1. уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.4.з1 знать закономерности формирования и развития коллективов	
2. знать закономерности формирования и развития коллективов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.4.у1 уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	
3. уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.4.у2 уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде	
4. уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде	Лекции; Практические занятия
ОК.4.у3 уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде	
5. уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде	Лекции; Практические занятия
ОК.5.з3 знать особенности профессионального развития личности	
6. знать особенности профессионального развития личности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Теоретические основы управления персоналом				

1. Сущность и основные теории управления персоналом	0	4	1, 2	Знакомство с кругом проблем, освоение понятийного аппарата
2. Принципы управления персоналом организации	0	4	1, 2	Изучение закономерностей данного процесса
3. Роль персонала в деятельности организации	0	4	1, 2, 3	Взаимосвязь основных процессов управления персоналом
Дидактическая единица: Управление персоналом как система				
4. Кадровая политика и ее виды	0	4	1, 2, 4, 6	Понимание стратегического подхода в работе с персоналом
5. Основные процессы управления персоналом	0	4	1, 2, 4, 6	Рассмотрение основных процессов и их взаимосвязи
Дидактическая единица: Организационно-правовые основы управления персоналом				
6. Нормативные документы процесса управления персоналом	0	4	1, 2, 3, 5	Знакомство с нормативной базой
7. Стиль и методы управления	1	2	1, 2, 3, 4	Изучение влияния стиля и методов управления на работу с персоналом
8. Механизмы влияния на эффективность работы персонала	0	4	2, 3, 4, 6	Понимание систем мотивации, оценки и аттестации
Дидактическая единица: Особенности работы с персоналом в сфере сервиса				
9. Значение персонала в сервисной деятельности	0	4	2, 3, 4, 6	Специфика деятельности специалистов сферы сервиса и управления такими коллективами
10. Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг	0	2	2, 3, 4, 6	Обобщение изученного материала на примере сервисной сферы

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Теоретические основы управления персоналом				
1. Принципы управления персоналом организации	1	2	1, 2, 3	Понимание роли и значения персонала
2. Роль персонала в деятельности организации	1	2	1, 2, 3, 4	Понимание комплексности в управлении персоналом
Дидактическая единица: Управление персоналом как система				
5. Основные процессы управления персоналом	3	4	1, 2, 3, 4, 5, 6	Анализ основных этапов и процедур в управлении персоналом
Дидактическая единица: Организационно-правовые основы управления персоналом				
6. Нормативные документы процесса управления персоналом	4	4	1, 2, 3, 4, 5, 6	Разработка и анализ организационной структуры управления и программы адаптации
8. Механизмы влияния на эффективность работы персонала	2	2	1, 3, 4	Анализ систем мотивации и оценки персонала
Дидактическая единица: Особенности работы с персоналом в сфере сервиса				

9. Значение персонала в сервисной деятельности	2	2	1, 3, 4, 5	Анализ специфики всех процессов управления персоналом с сфере услуг
10. Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг	2	2	1, 3, 4, 5	Защита проектов управления персоналом в организациях сферы услуг

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 7				
1	Контрольные работы	1, 2, 3, 6	5	2
: Трунова Е. В. Управление персоналом сервисных организаций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	2, 6	72	8
: Трунова Е. В. Управление персоналом сервисных организаций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	2, 6	35	2
: Трунова Е. В. Управление персоналом сервисных организаций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 7		
Подготовка к занятиям:	8	16

Лекция:	9	18
Практические занятия:	18	36
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Трунова Е. В. Управление персоналом сервисных организаций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497 . - Загл. с экрана."		
Контрольные работы:	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Трунова Е. В. Управление персоналом сервисных организаций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497 . - Загл. с экрана."		
Зачет:	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Трунова Е. В. Управление персоналом сервисных организаций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОК.4	з1. знать закономерности формирования и развития коллективов	+	+
	у1. уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	+	
	у2. уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде	+	+
	у3. уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде	+	
ОК.5	з3. знать особенности профессионального развития личности		+
ПК.2	у2. уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Кибанов А. Я. Основы управления персоналом : учебник [для вузов по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом"] / А. Я. Кибанов ; Гос. ун-т упр. - М., 2012. - 445, [1] с. : табл. - Учебник удостоен премии Правительства Российской Федерации 2006 года в области образования.
2. Попов Л. А. Управление человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / Л. А. Попов, Е. А. Баклыкова ; Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова (ГОУ ВПО "РЭА им. Г. В. Плеханова"). - М., 2010. - 150 с. : табл.
3. Управление персоналом организации: Учебник / Кибанов А.Я., Баткаева И.А., Ивановская Л.В.; Под ред. Кибанов А.Я., - 4-е изд., доп. и перераб. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 695 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-003671-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=551362> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Вязигин А. В. Подбор, оценка и аттестация персонала в сфере торговли и услуг / Александр Вязигин. - М., 2005. - 264, [1] с.
2. Пищулов В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. М. Пищулов. - М., 2010. - 238, [1] с.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Трунова Е. В. Управление персоналом сервисных организаций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497. - Загл. с экрана.
2. Управление персоналом: теория и практика. Организация профориентации и адаптации персонала : учебно-практическое пособие / [А. Я. Кибанов, Е. В. Каштанова] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - М., 2012. - 50, [1] с. : табл. - Загл. обл.: Организация профориентации и адаптации персонала.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Компьютерный класс

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	презентация видеоматериала и слайдов

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом в сфере услуг

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Управление персоналом в сфере услуг приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	з1. знать закономерности формирования и развития коллективов	Значение персонала в сервисной деятельности Кадровая политика и ее виды Механизмы влияния на эффективность работы персонала Нормативные документы процесса управления персоналом Основные процессы управления персоналом Принципы управления персоналом организации Роль персонала в деятельности организации Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг Стиль и методы управления Сущность и основные теории управления персоналом	Контрольная работа	Зачет
ОК.4	у1. уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему	Механизмы влияния на эффективность работы персонала Нормативные документы процесса управления персоналом Основные процессы управления персоналом Роль персонала в деятельности организации Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг	Контрольная работа Текущая работа на занятиях	
ОК.4	у2. уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде	Значение персонала в сервисной деятельности Кадровая политика и ее виды Механизмы влияния на эффективность работы персонала Основные процессы управления персоналом Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг Стиль и методы управления	Контрольная работа Текущая работа на занятиях	Зачет
ОК.4	у3. уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде	Значение персонала в сервисной деятельности Нормативные документы процесса управления персоналом Основные процессы управления персоналом Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг	Контрольная работа Текущая работа на занятиях	

ОК.5 способность к самоорганизации и самообразованию	з3. знать особенности профессионального развития личности	Значение персонала в сервисной деятельности Кадровая политика и ее виды Механизмы влияния на эффективность работы персонала Основные процессы управления персоналом Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг		Зачет
ПК.2/ОУП готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	у2. уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации	Значение персонала в сервисной деятельности Механизмы влияния на эффективность работы персонала Нормативные документы процесса управления персоналом Основные процессы управления персоналом Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг	Контрольная работа	Зачет

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 7 семестре - в форме дифференцированного зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.4, ОК.5, ПК.2/ОУП.

Зачет проводится в устной форме, по билетам, которые состояются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 7 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.4, ОК.5, ПК.2/ОУП, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, 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.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, 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 из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, 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 оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг», 7 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20 (список вопросов приведен ниже). В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня. Дополнительно в третьем вопросе заданы вопросы на объяснение основных понятий курса.

Зачет дифференцированный, т.е. ставится оценка по пятибалльной системе

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг»

1. Сущность, содержание, цели и задачи управления персоналом.
2. Система мотивации и стимулирования в управлении персоналом.
3. Объяснить понятие – открытая кадровая политика.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать сущность и значение процессов, не знает нормативных документов, оценка составляет 0-9 баллов, оценка «неудовлетворительно».
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать суть и значение явлений и процессов, но допускает непринципиальные ошибки, неуверенно излагает материал, оценка составляет 10-13 баллов, оценка «удовлетворительно»

- Ответ на билет для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, знает нормативные документы, дает характеристику процессов, явлений, может дать их качественные характеристики процессов, не допускает ошибок, оценка составляет *14-17 баллов, оценка «хорошо»*
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы не только уверенно показывает сущность понятий, но и проводит сравнительный анализ, выявляет проблемы, способен представить характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры, не допускает ошибок, оценка составляет *18-20 баллов, оценка «отлично»*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных). Общая сумма баллов за семестр по БРС должна быть не менее 50 баллов для получения итогового зачета по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг»

4. Управление персоналом в системе управления организацией.
5. Различия в подходах к управлению персоналом в разных концепциях.
6. Система управления персоналом организации.
7. Сущность, содержание, цели и задачи управления персоналом.
8. Стили управления и их значение в работе с персоналом.
9. Персонал предприятия сервиса как объект управления.
10. Профессиональные требования к сотрудникам в сервисе.
11. Принципы и методы управления персоналом.
12. Кадровая политика и ее разработка на предприятии.
13. Трудовой потенциал организации, его формирование, использование и развитие.
14. Сущность, этапы и методы кадрового планирования
15. Современные технологии набора и отбора персонала.
16. Внутренние и внешние источники привлечения персонала. Их преимущества и недостатки.
17. Процесс адаптации персонала и его значение.
18. Оценка персонала в организации, ее цели и методы.
19. Система мотивации и стимулирования в управлении персоналом.
20. Обучение, переподготовка и повышение квалификации персонала.
21. Служба управления персоналом, ее функции, основные операции и процедуры.
22. Методы расчета ожидаемой и фактической эффективности мероприятий по труду.
23. Понятия и сущность развития карьеры. Концепции управления карьерой.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг», 7 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа по курсу делается в виде практической работы на тему: «Концепция управления персоналом на предприятии сервиса».

Основная задача - Выбрать любое (можно проектное) предприятие сферы сервиса, изложить основные сведения по управлению персоналом в данной организации и сделать выводы о значении проанализированных проблем и процессов.

Структура работы:

- I. Основные характеристики предприятия – название, местоположение, направление и вид деятельности, организационно-правовая форма, вид собственности.
- II. Управление персоналом организации
 1. Организационная структура (схема)
 2. Состав персонала
 3. Основные процессы управления персоналом
 4. Стил ь и методы управления.
 5. Направления обучения и повышения квалификации
 6. Методы стимулирования персонала
- III. Выводы
- IV. Приложения:
 1. Программа адаптации нового сотрудника
 2. Штатное расписание (таблица)
 3. Должностная инструкция (на одного из сотрудников)
 4. Трудовой договор (на одного из сотрудников)

Работа выполняется в печатном виде, примерный объем – 12-15 страниц, можно представить часть материала в виде таблицы или схемы. Обязательны собственные выводы и комментарии, список литературы и источников (не менее 6-8).

Работы, выполняемые на компьютере, должны соответствовать следующим требованиям – текст печатается через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, кегль 14, установленный формат листа А4. Поля: с левой стороны текста шириной 3 см, с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, внизу страницы – 2 см.

Стил ь изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством работы и свидетельствуют о владении автором изученным материалом.

2. Критерии оценки

Контрольная работа считается **невыполненной**, если тема не раскрыта, документы не соответствуют требованиям, общая концепция нежизнеспособна, объем работы менее 8 страниц,. Оценка составляет 0-3 балла.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если работа выполнена, но тема раскрыта недостаточно полно, соотношение основных направлений управления персоналом не выявлено, оформление небрежно. Оценка составляет **4-5** баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если тема раскрыта, все проблемы автору понятны, концепция изложена убедительно, но допущены несущественные ошибки, есть небольшие замечания по оформлению. Оценка составляет **6-8** баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если тема раскрыта полностью, все направления работы по управлению персоналом раскрыты полно и правильно, документы оформлены без замечаний, привлечены необходимые источники, работа оформлена по всем правилам. Оценка составляет **9-10** баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.