

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: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология  
туроператорской и турагентской деятельности

Курс: 3 4, семестры : 6 7

Факультет бизнеса, заочная форма обучения

|    |                                                                                                      | Семестр |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|
| №  | Вид деятельности                                                                                     | 6       | 7   |
| 1  | Всего зачетных единиц (кредитов)                                                                     | 0       | 3   |
| 2  | Всего часов                                                                                          | 0       | 108 |
| 3  | Всего занятий в контактной форме, час.                                                               | 2       | 17  |
| 4  | Лекции, час.                                                                                         | 2       | 6   |
| 5  | Практические занятия, час.                                                                           | 0       | 4   |
| 6  | Лабораторные занятия, час.                                                                           | 0       | 0   |
| 7  | из них в активной и интерактивной форме, час.                                                        | 0       | 0   |
| 8  | Аттестация, час.                                                                                     | 0       | 2   |
| 9  | Консультации, час.                                                                                   |         | 5   |
| 10 | Самостоятельная работа, час.                                                                         | 0       | 89  |
| 11 | Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе) |         | РГЗ |
| 12 | Вид аттестации                                                                                       |         | ДЗ  |

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

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

|                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Компетенция ФГОС: ОК.4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:</b>                                        |  |
| з1. знать закономерности формирования и развития коллективов                                                                                                                                                                         |  |
| 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                                                                                                                                                                       |  |
| у4. уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере                                                                                                                                                               |  |
| <b>Компетенция ФГОС: ОК.5 способность к самоорганизации и самообразованию; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                               |  |
| з3. знать особенности профессионального развития личности                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.4 способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:</b> |  |
| з4. знать способы мотивации персонала туристских организаций                                                                                                                                                                         |  |

## 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>                                                                                                          |                                                      |
| <b>ОК.4.з1 знать закономерности формирования и развития коллективов</b>                                                                             |                                                      |
| 1.знать закономерности формирования и развития коллективов                                                                                          | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОК.4.у2 уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде</b> |                                                      |
| 2.уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде              | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОК.4.у3 уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде</b>                                                                           |                                                      |
| 3.уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде                                                                                        | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОК.4.у4 уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере</b>                                                                   |                                                      |
| 4.уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере                                                                                | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ПК.4.з4 знать способы мотивации персонала туристских организаций</b>                                                                             |                                                      |
| 5.знать способы мотивации персонала туристских организаций                                                                                          | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОК.5.з3 знать особенности профессионального развития личности</b>                                                                                |                                                      |
| 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                     |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Семестр: 6</b>                                               |                      |      |                               |                                          |
| <b>Дидактическая единица: Управление персоналом как система</b> |                      |      |                               |                                          |
| 1. Основы процесса управления персоналом                        | 0                    | 2    | 1, 5, 6                       | знакомство с теоретической основой курса |

|                                                                                    |   |   |            |                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|---|------------|------------------------------------------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                                  |   |   |            |                                                      |
| <b>Дидактическая единица: Теоретические основы управления персоналом</b>           |   |   |            |                                                      |
| 2. Роль персонала в деятельности организации                                       | 0 | 2 | 1, 2, 4, 6 | Взаимосвязь основных процессов управления персоналом |
| <b>Дидактическая единица: Организационно-правовые основы управления персоналом</b> |   |   |            |                                                      |
| 3. Нормативные документы процесса управления персоналом                            | 0 | 2 | 1, 2, 5, 6 | Знакомство с нормативной базой                       |
| <b>Дидактическая единица: Особенности работы с персоналом в сфере туризма</b>      |   |   |            |                                                      |
| 4. Персонал туристской фирмы                                                       | 0 | 2 | 1, 3, 4, 5 | Анализ деятельности персонала в туризме              |

Таблица 3.2

| Темы практических занятий                                                     | Активные формы, час. | Часы | Ссылки на результаты обучения | Учебная деятельность                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                             |                      |      |                               |                                                                               |
| <b>Дидактическая единица: Теоретические основы управления персоналом</b>      |                      |      |                               |                                                                               |
| 1. Принципы управления персоналом организации                                 | 0                    | 1    | 1, 3, 4, 5                    | Понимание роли и значения персонала                                           |
| <b>Дидактическая единица: Особенности работы с персоналом в сфере туризма</b> |                      |      |                               |                                                                               |
| 9. Значение персонала в туристской деятельности                               | 0                    | 1    | 1, 2, 3, 4, 5, 6              | Анализ специфики всех процессов управления персоналом туристского предприятия |
| 10. Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг                 | 0                    | 2    | 1, 5, 6                       | Защита проектов управления персоналом туристского предприятия                 |

#### 4. Самостоятельная работа обучающегося

| №                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Виды самостоятельной работы | Ссылки на результаты обучения | Часы на выполнение | Часы на консультации |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |                               |                    |                      |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | РГЗ                         | 1, 5, 6                       | 10                 | 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: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497</a> . - Загл. с экрана. |                             |                               |                    |                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Подготовка к занятиям       | 3, 4, 6                       | 59                 | 3                    |
| : 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: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497</a> . - Загл. с экрана. |                             |                               |                    |                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Подготовка к аттестации     | 1, 2, 3, 4, 5, 6              | 20                 | 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: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497</a> . - 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |                   |
| <i>Подготовка к занятиям:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 9         | 18                |
| <i>Лекция:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8         | 16                |
| <i>Практические занятия:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 18        | 36                |
| 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: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497</a> . - Загл. с экрана."                   |           |                   |
| <i>РГЗ:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5         | 10                |
| 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: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497</a> . - Загл. с экрана." |           |                   |
| <i>Зачет:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232497</a> . - 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 |       |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|
|                       |                                                                                                                                          | Защита РГЗ     | Зачет |
| <b>ОК.4</b>           | з1. знать закономерности формирования и развития коллективов                                                                             | +              | +     |
|                       | 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                                                                           |                | +     |
|                       | у4. уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере                                                                   | +              | +     |

|             |                                                              |   |   |
|-------------|--------------------------------------------------------------|---|---|
| <b>ОК.5</b> | 33. знать особенности профессионального развития личности    | + | + |
| <b>ПК.4</b> | 34. знать способы мотивации персонала туристских организаций | + | + |

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 в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-747-5, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406091> - Загл. с экрана.
4. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Т.В. Бедяева, А.С. Захаров; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 180 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура). (переплет) ISBN 978-5-16-006295-2, 700 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369965> - 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. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для вузов по специальностям "Управление персоналом" (062100) и сервиса (230000) / М. Райли. - М., 2005. - 189, [2] с. : табл.
3. 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 "Znanium.com" : <http://znanium.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](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 Windows

2 Office

## **9. Материально-техническое обеспечение**

Презентационное оборудование

| <b>№</b> | <b>Наименование</b>                                                                        | <b>Назначение</b>                      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1        | Презентационное оборудование<br>(мультимедиа-проектор, экран, компьютер<br>для управления) | демонстрация видео материалов, 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: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология  
туроператорской и турагентской деятельности

# 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 (РГЗ(Р)) | 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                                                                             | Дидактическая единица:1<br>Теоретические основы управления персоналом 1.1<br>Принципы управления персоналом организации 1.2<br>Роль персонала в деятельности организации<br>Дидактическая единица:3<br>Организационно-правовые основы управления персоналом 3.3 Нормативные документы процесса управления персоналом | РГЗ, работа на текущих занятиях        | Зачет, вопросы 1-10, 18-20                |
| ОК.4                                                                                                                        | у2. уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде | Дидактическая единица:4<br>Особенности работы с персоналом в сфере туризма<br>4.9 Значение персонала в туристской деятельности                                                                                                                                                                                       | РГЗ                                    | Зачет, вопросы 6-8                        |
| ОК.4                                                                                                                        | у3. уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде                                                                           | Дидактическая единица:1<br>Теоретические основы управления персоналом 1.1<br>Принципы управления персоналом организации<br>Дидактическая единица:4<br>Особенности работы с персоналом в сфере туризма<br>4.9 Значение персонала в туристской деятельности                                                            | РГЗ , текущая работа на семинарах      | Зачет, вопросы 11-14                      |
| ОК.4                                                                                                                        | у4. уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере                                                                   | Дидактическая единица:1<br>Теоретические основы управления персоналом 1.1<br>Принципы управления персоналом организации 1.2<br>Роль персонала в деятельности организации<br>Дидактическая единица:4<br>Особенности работы с персоналом в сфере туризма<br>4.9 Значение персонала в туристской деятельности           | РГЗ , текущая работа на семинарах      | Зачет, вопросы 6-14                       |
| ОК.5 способность к самоорганизации и самообразованию                                                                        | з3. знать особенности профессионального развития личности                                                                                | Дидактическая единица:1<br>Теоретические основы управления персоналом 1.2<br>Роль персонала в деятельности организации 4.9<br>Значение персонала в туристской деятельности                                                                                                                                           | РГЗ                                    | Зачет, вопросы 14-17                      |

|                                                                                                                                                                          |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------|
|                                                                                                                                                                          |                                                              | Дидактическая единица:4<br>Особенности работы с персоналом в сфере туризма<br>4.10 Современные тенденции управления персоналом в сфере услуг                                                                                                                                                                                                                                         |     |                      |
| ПК.4/ОУ<br>способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства | 34. знать способы мотивации персонала туристских организаций | Дидактическая единица:1<br>Управление персоналом как система 1.1 Основы процесса управления персоналом<br>Дидактическая единица:3<br>Организационно-правовые основы управления персоналом 3.3 Нормативные документы процесса управления персоналом<br>Дидактическая единица:4<br>Особенности работы с персоналом в сфере туризма<br>4.9 Значение персонала в туристской деятельности | РГЗ | Зачет, вопросы 11-13 |

## 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.4/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 РГР (реферат). Требования к выполнению реферата, состав и правила оценки сформулированы в паспорте реферата.

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.4/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.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Новосибирский государственный технический университет»  
Кафедра маркетинга и сервиса

## Паспорт зачета

по дисциплине «Управление персоналом в туризме», 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 туризме»

---

1. Сущность, содержание, цели и задачи управления персоналом.
2. Система мотивации и стимулирования в управлении персоналом в туризме.
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. Различие 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 расчетно-графического задания (реферата)**

по дисциплине «Управление персоналом в туризме», 7 семестр

### **1. Методика оценки**

Реферат по курсу делается в виде практической работы на тему: «Концепция управления персоналом на предприятии туризма».

Основная задача - Выбрать любое (можно проектное) предприятие сферы туризма, 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. Стиль 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.

Стиль 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**

Реферат считается **невыполненным**, если тема не раскрыта, документы не соответствуют требованиям, общая концепция нежизнеспособна, объем работы менее 8 страниц,. Оценка составляет 0-4 балла.

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

Реферат выполнен 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.

Реферат считается выполненным 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 реферат учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.