

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Институт экономики и предпринимательства**  
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол от  
«16» июня 2021 г. № 8

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.20 Основы управления персоналом в туризме**  
(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования  
бакалавриат

---

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность  
43.03.02 «Туризм»

---

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы  
Международный и деловой туризм

---

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

очная

---

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород  
2021 год

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.20 «Основы управления персоналом» относится к обязательной части ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
<b>УК-6.</b> Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>УК-6.1.</b> Способен управлять своим временем, проявляет готовность к самоорганизации, планирует и реализует намеченные цели в профессиональной деятельности	<i>Уметь</i> планировать свое время и правильно определять задачи обучения <i>Знать</i> правила самоорганизации и планирования своего времени <i>Владеть</i> навыками самоорганизации и планирования своего времени	<i>Собеседование Тест Практическое задание</i>
	<b>УК-6.2.</b> Демонстрирует интерес к учебе и готовность к продолжению образования и самообразованию, использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	<i>Уметь</i> осуществлять основные виды учебной деятельности, приобретать и развивать универсальные и общепрофессиональные компетенции <i>Знать</i> требования к специалистам организаций индустрии туризма и их профессиональной подготовленности, основные подходы к саморазвитию и образованию <i>Владеть</i> навыками самостоятельной работы, работы в библиотеке и Интернет	
	<b>УК-6.3.</b> Применяет знания о своих личностно-психологических ресурсах, о принципах образования в течение всей жизни для саморазвития, успешного выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста	<i>Уметь</i> определять пути успешного выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста в сфере туристской индустрии <i>Знать</i> качества, необходимые для работы в туристской индустрии; принципы образования; виды карьеры и факторы, влияющие на её развитие в профессиональной сфере <i>Владеть</i> высокой мотивацией к саморазвитию для выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста	
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	<b>ОПК-2.1.</b> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<i>Знать</i> цели и задачи управления персоналом; состав персонала и содержание должностных инструкций работников туристских организаций; основные процедуры подбора персонала <i>Уметь</i> определять цели, задачи и профессиональные требования к специалистам индустрии туризма и разрабатывать мероприятия по подбору кадров <i>Владеть</i> ситуацией на рынке труда для определения требований к сотрудникам организаций индустрии туризма и	

		мероприятий по подбору кадров	
	<b>ОПК-2.2.</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	<i>Знать</i> функции и методы управления персоналом; способы мотивации и развития персонала туристских организаций <i>Уметь</i> выявлять проблемы и организовывать работу персонала туристских организаций; разрабатывать мероприятия по развитию персонала и его мотивации <i>Владеть</i> навыками применения современных инструментов управления персоналом для решения практических задач в деятельности туристских организаций	
	<b>ОПК-2.3.</b> Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	<i>Знать</i> способы оценки труда исполнителей структурных подразделений объектов туристской сферы <i>Уметь</i> разрабатывать мероприятия по оценке труда персонала структурных подразделений объектов туристской сферы <i>Владеть</i> основными методами оценки персонала структурных подразделений объектов туристской сферы	

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа	16
- КСР	1
самостоятельная работа	75
Промежуточная аттестация –	зачёт

#### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. «Управление персоналом» как наука, учебная дисциплина и специфическая сфера управления. Цели и задачи управления персоналом туристской организации. Персонал организаций туристской индустрии и особенности организации его труда	14	2	2	4	10

Тема 2. Система управления персоналом: понятие, принципы и основные элементы. Методы управления персоналом туристских организаций	20	4	4	8	12
Тема 3. Процесс профессионального подбора, отбора и найма персонала	22	4	4	8	14
Тема 4. Профессиональная ориентация и адаптация персонала туристских организаций	16	2	2	4	12
Тема 5. Деловая оценка персонала	18	2	2	4	14
Тема 6. Развитие персонала туристских организаций	17	2	2	4	13
КСР	1			1	
Итого	108	16	16	33	75

### Содержание разделов дисциплины

#### **Тема 1. «Управление персоналом» как наука, учебная дисциплина и специфическая сфера управления. Цели и задачи управления персоналом туристской организации. Персонал организаций туристской индустрии и особенности организации его труда**

Управление персоналом (УП) в системе современного менеджмента. Эволюция форм совместной деятельности и становление управления персоналом как особого "человеческого измерения" организации.

Трактовка понятий "персонал", "управление персоналом".

"Управление персоналом" как наука и учебная дисциплина.

Концепции управления персоналом. Управление кадрами и управление человеческими ресурсами. Особенности управления человеческими ресурсами и характерные черты (УЧР). Стадии развития управления кадрами в УП. Тенденции эволюции УП.

Цели и задачи управления персоналом туристских организаций. Персонал как объект управления. Классификация персонала туристских организаций.

Профессиональные стандарты для работы в туристских организациях. Должностные инструкции работников туристских фирм. ГОСТ Р 55318-2012 «Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов». Особенности организации труда персонала туристских организаций.

#### **Тема 2. Система управления персоналом: понятие, принципы и основные элементы. Методы управления персоналом туристских организаций**

Система управления персоналом: понятие, элементы, цели и задачи.

Система управления персоналом как основа системы управления организацией. Функции системы управления персоналом. Кадровая политика и ее виды.

Понятие и задачи кадровой службы, профессиональная квалификация работников кадровых служб. Методы управления персоналом, их классификация и содержание. Основные и вспомогательные методы управления. Экономические методы управления. Организационно-распорядительные методы управления. Социально-психологические методы управления.

#### **Тема 3. Процесс профессионального подбора, отбора и найма персонала**

Анализ рынка труда и подбор персонала.

Маркетинг персонала. Источники привлечения персонала. Преимущества и недостатки внутренних и внешних источников.

Процесс профессионального отбора и найма персонала в туристских организациях. Количественная и качественная потребность в персонале.

#### **Тема 4. Профессиональная ориентация и адаптация персонала туристских организаций**

Сущность и виды профориентации и адаптации персонала. Механизм и методы управления профориентацией. Управление трудовой адаптацией. Два направления адаптации. Цели адаптации. Виды адаптации и факторы, влияющие на нее. Информационное обеспечение процесса адаптации.

Опыт профориентации и адаптации персонала. Программы адаптации, их содержание. Специализированная программа.

Организация управления профориентацией и адаптацией персонала.

#### **Тема 5. Деловая оценка персонала**

Основные требования к персоналу и классификация методов оценки. Количественные и качественные методы оценки.

Сущность методов оценки управленческого персонала.

Аттестация персонала в организации. Основные задачи и этапы проведения аттестации.

#### **Тема 6. Развитие персонала туристских организаций**

Система обучения персонала в организации. Переподготовка и повышение квалификации персонала. Обучение как конкурентное преимущество туристских организаций.

Принципы, методы, формы и виды обучения.

Управление деловой карьерой и работа с кадровым резервом. Инструменты управления карьерой: план карьеры и карьерограмма.

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 8 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов;

- компетенций ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа студентов включает:

- работу с литературой по темам курса;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовку к семинарским и практическим занятиям;
- выполнение тестов;
- подготовку к зачёту.

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

#### Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

#### Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Таких как «Деловая оценка персонала». Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

#### Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

#### Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;

б) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

В рамках изучения дисциплины «Основы управления персоналом в туризме» рекомендуется обратить особое внимание на ресурсы, перечисленные в перечне Интернет-ресурсов в п. 6

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачёту

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов в сфере туризма.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Основы управления персоналом в туризме» является зачёт.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, рекомендуемые в ходе преподавания данной дисциплины. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников (или учебных пособий) оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачёту, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

В рамках изучения дисциплины «Основы управления персоналом в туризме» рекомендуется обратить особое внимание на ресурсы, перечисленные в перечне Интернет-ресурсов в п. 6.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Основы управления персоналом в туризме», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10155>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Шкалы оценивания сформированности компетенций и оценки уровня подготовки при промежуточной аттестации представлены в таблицах.

Шкала оценивания выполнения заданий текущего контроля «зачтено – не зачтено». Необходимый уровень подготовки для получения оценки «зачет» и уровень подготовки, который может быть оценен преподавателем оценкой «не зачтено» представлены в таблицах.

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач



### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Согласно п. 4.7 «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ» от 13.02.2014 г. зачет будет выставлен экзаменатором без опроса обучающегося – по результатам работы в течение семестра и текущего контроля успеваемости.

О возможности выставления зачета без опроса экзаменатор объявляет обучающимся до начала зачета, на последнем занятии.

Зачет формируется по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра по следующим видам работ: тестирование, практическое задание, доклад-презентация (виды работ преподаватель определяет самостоятельно):

$$З = O_1 + O_2, \text{ где}$$

З – оценка «зачтено»,

$O_1$  – положительная оценка в результате тестирования,

$O_2$  – положительная оценка в результате выполнения практических заданий

При несогласии с выставленной оценкой обучающийся вправе сдавать зачет в дни и часы, указанные в расписании экзаменационной сессии. Обучающийся готовится к промежуточной аттестации по вопросам для подготовки к зачету.

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Цели и задачи управления персоналом	ОПК-2
2. Персонал туристской организации как объект управления. Основные классификации персонала	ОПК-2
3. Цели и функции системы управления персоналом	ОПК-2
4. Функции, задачи и должности персонала туристских организаций	ОПК-2
5. Понятие «должность», «профессия», «квалификация работы», «квалификация работника»	ОПК-2
6. Классификация персонала организаций туристской индустрии в соответствии с ГОСТ Р 55318-2012 «Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»	УК-6, ОПК-2
7. Требования к работникам организаций туристской индустрии	УК-6, ОПК-2
8. Содержание должностных инструкций работников структурных подразделений организаций туристской индустрии	УК-6, ОПК-2
9. Понятие «система управления персоналом» и ее элементы	ОПК-2
10. Методы управления персоналом, их классификация	ОПК-2
11. Экономические методы управления персоналом: их содержание, роль	ОПК-2
12. Организационно-распорядительные методы управления персоналом: их содержание и роль	ОПК-2
13. Социально-психологические методы управления персоналом: их содержание и роль	ОПК-2
14. Штатное расписание туристской организации: содержание и назначение документа	ОПК-2
15. Маркетинг персонала: понятие, задачи и подходы к процессу	ОПК-2
16. Особенности профессионального подбора персонала. Исходные данные, поиск кандидата	ОПК-2
17. Внутренние и внешние источники подбора кадров	ОПК-2
18. Современные технологии подбора персонала	ОПК-2
19. Понятие и виды адаптации персонала	ОПК-2
20. Процедура введения в должность и ее основные этапы	ОПК-2
21. Особенности профессиональной, социально-психологической адаптации новых сотрудников	ОПК-2
22. Методы оценки персонала туристского предприятия	ОПК-2
23. Аттестация и ее основные этапы	ОПК-2
24. Метод «360 градусов»: содержание, особенности применения, преимущества и недостатки	ОПК-2
25. Ассессмент-центр: содержание, процедуры, особенности использования в управлении персоналом, преимущества и недостатки	ОПК-2
26. Оценка на основе моделей компетенций: понятие и подходы к компетенциям, особенности использования	ОПК-2
27. Система оценки персонала с использованием КРІ (ключевые показатели эффективности)	ОПК-2
28. Взаимосвязь оценки персонала с другими направлениями кадровой работы	ОПК-2

29. Профориентация персонала и ее направления	ОПК-2
30. Организация системы обучения персонала	УК-6, ОПК-2
31. Методы и формы обучения персонала туристской организации	УК-6, ОПК-2
32. Понятие и виды карьеры. Этапы карьеры	УК-6, ОПК-2
33. Правила самоорганизации и планирования своего времени	УК-6, ОПК-2
34. Работа с кадровым резервом	УК-6, ОПК-2

### **5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «УК-6»**

Тест 1. Что такое внутриорганизационная карьера

Ответ 1. Последовательная смена стадий развития работника в рамках одной организации

Ответ 2. Вертикальное перемещение сотрудника в организации

Ответ 3. Центростремительное движение работника к ядру, руководству организации

Ответ 4. Все ответы являются правильными

Тест 2. Что представляет собой карьера вертикальная?

Ответ 1. Подъем на более высокую ступень структурной иерархии

Ответ 2. Движение к ядру, руководству организации

Ответ 3. Перемещение в другую функциональную область

Тест 3. Что такое квалификация работника?

Ответ 1. Род трудовой деятельности, занятий, требующих определенной подготовки

Ответ 2. Степень и вид профессиональной обученности, необходимые для выполнения конкретного вида работы

Ответ 3. Характеристика вида работы, устанавливаемая по степени ее сложности, точности и ответственности

### **Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-2»**

Тест 1. Что такое должностная инструкция?

Ответ 1 Это документ, содержащий нормы и нормативы деятельности работника

Ответ 2 Это документ, включающий требования к состоянию здоровья и физическим данным работника

Ответ 3. документ, регламентирующий назначение и место работника в системе управления

Тест 2. Установленная законодательном порядке продолжительность рабочего дня, в течение которого персонал обязан выполнять порученную ему работу:

Ответ 1 рабочее время

Ответ 2 время труда и отдыха

Ответ 3 время работы

Тест 3. Работники организации, занятые экономическими, юридическими, маркетинговыми видами деятельности:

Ответ 1 рабочие

Ответ 2 специалисты

Ответ 3 руководители

Тест 4. Что такое маркетинг персонала («персонал-маркетинг»):

1. Это вид управленческой деятельности, направленной на определение потребности в персонале

2. Это вид управленческой деятельности, направленной на определение и покрытие потребности в персонале
3. Это приведение персонала в состояние, обеспечивающее выполнение стоящих перед ним задач

#### Критерии оценки тестов

- «превосходно» - 96-100% правильных ответов;
- «отлично» – 86-95% правильных ответов;
- «очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;
- «хорошо» – 66-80% правильных ответов;
- «удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.
- «неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;
- «плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

### **5.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенции «УК-6»**

**Задание 1.** В туристскую организацию (туроператор) нужно принять дополнительно 2-х новых сотрудников:

- директора турфирмы
- менеджера по выездному туризму

*Задание:*

1. Разработайте требования к вновь принимаемым работникам с учетом требований ГОСТ Р 55318-2012 «Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов».
2. Какими ключевыми компетенциями должны обладать кандидаты на данные должности?

### **Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-2»**

**Задание 1.** В туристскую организацию (туроператор) нужно принять дополнительно 2-х новых сотрудников:

- менеджера по бронированию
- менеджера по визовому обеспечению

*Задание:*

1. Разработайте требования к вновь принимаемым работникам с учетом требований ГОСТ Р 55318-2012 «Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов».
2. Определите источники обеспечения потребности в персонале.
3. Подготовьте объявление о вакансиях.
4. Продумайте, какие мероприятия необходимы для отбора кандидатов на вакантные места.
5. Перечислите кадровые документы, необходимые для приема на работу новых сотрудников.

Для оценивания выполнения практических заданий используется шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания выполненного задания</b>
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи

	решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
Плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

#### 5.2.4. Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «УК-6»

1. Требования к специалистам организаций туристской индустрии и их профессиональной подготовленности.
2. Эффективное поведение на рынке труда.
3. Самоменеджмент и построение успешной карьеры в туристской индустрии.
4. Правила самоорганизации и планирования своего времени.
5. Основные подходы к саморазвитию и образованию.

#### Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ОПК-2»

1. Функции управления персоналом
2. Понятие и виды кадровой политики
3. Материальные и нематериальные стимулы персонала туристских организаций
4. Методы управления персоналом
5. Направления развития персонала туристских организаций

Для оценивания ответов на собеседовании используется семибалльная шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания
Превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
Отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения;
Очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
Хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
Удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно,

	допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения;
Неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
Плохо	необходима дополнительная подготовка

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература

1. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом: учебник / А.Я. Кибанов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 440 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1184667>

2. Дуракова, И. Б. Управление персоналом : учебник / И. Б. Дуракова, Л. П. Волкова, Е. Н. Кобцева ; под ред. И. Б. Дураковой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 570 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1027420>

### б) дополнительная литература

1. Исаченко, И. И. Основы самоменеджмента : учебник / И.И. Исаченко. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 312 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1212526>

2. Развитие трудового потенциала : учеб. пособие / А.М. Асалиев, Ф.И. Мирзабалаева, П.Р. Алиева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. - 281 с. // Режим доступа: <http://www.znanium.com>. <http://znanium.com/catalog/product/937647>

2. Трудовой кодекс Российской Федерации (с изменениями, вступающими в силу с 1-го сентября 2017 года): Справочник - Ставрополь: Энтропос, 2017. - 324 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1004211>

3. Сотникова, С. И. Управление персоналом: деловая карьера: учеб. пособие / С.И. Сотникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 328с. - (Высшее образование) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/937985>

4. Чуланова, О. Л. Управление персоналом на основе компетенций : монография / О.Л. Чуланова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 122 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1215833>

5. Управление персоналом организации: современные технологии : учебник / С. И. Сотникова, Е. В. Маслов, Н. Н. Абакумова [и др.] ; под ред. С. И. Сотниковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 513 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1055537>

6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

7. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>

8. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (Приказ №691н от 06.10.2015). — URL: [http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT\\_ID=45674](http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=45674)

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

Сведения о лицензионном обеспечении:

Аудитория	Оборудование/ПО	Документ
103	Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав

	Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт.	№ КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518 00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
107 (портативное оборудование)	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 00178-50437-49151-AA825 00178-50437-49151-AA293 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634
207 (аудитория для самостоятельной подготовки)	Windows Vista Business – 6 шт.	Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu
303	Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO:

		00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVD RW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71
320	Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80

Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://www.aup.ru> – Административно-управленческий портал. Информационно-методический ресурс по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и бизнес-форум по различным аспектам организации и управления предприятием.
2. <http://www.rjm.ru> – Российский журнал менеджмента.
3. <http://www.sf-online.ru> – Журнал «Секрет фирмы».
4. <http://www.top-personal.ru> – Журнал «Управление персоналом».
5. <http://www.kdelo.ru> – Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело».
6. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
7. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
8. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
9. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащённые оборудованием и техническими средствами обучения: проектор, экран, ноутбук.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата).

Автор:

к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма

Т.В. Зыкова

Рецензент:

Президент Ассоциации «Нижегородская туристическая лига»»

Е.В. Портнова

Заведующий кафедрой сервиса и туризма д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии института экономики и предпринимательства от «15» марта 2021 года, протокол № 3