

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Арзамасский филиал**

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **Основы управления персоналом в туризме**

*(наименование дисциплины)*

Уровень высшего образования

**бакалавриат**

*(бакалавриат/ магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**43.03.02. Туризм**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Направленность образовательной программы

**Профиль Экскурсионная деятельность**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Форма обучения

**Очная/заочная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Год начала подготовки 2021

Арзамас

2023 год

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б.1.О.20 «Основы управления персоналом в туризме» относится к обязательной части, образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Экскурсионная деятельность.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной и заочной форм обучения в 4 семестре.

## 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 (дескрипторы компетенции)	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Способен управлять своим временем, проявляет готовность к самоорганизации, планирует и реализует намеченные цели в профессиональной деятельности.	<i>Знать</i> основы и особенности управления персоналом туристской фирмы в том числе с использованием технологий управления своим временем. <i>Уметь</i> планировать свое время и правильно определять задачи обучения. <i>Владеть</i> навыками самоорганизации и планирования своего времени	Устный опрос, тестирование
	УК-6.2. Демонстрирует интерес к учебе и готовность к продолжению образования и самообразованию, использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	<i>Знать</i> требования к специалистам организаций индустрии туризма и их профессиональной подготовленности. <i>Уметь</i> использовать потенциал самообразования для решения проблем управления персоналом в туристской индустрии. <i>Владеть</i> навыками самостоятельной работы, работы в библиотеке и Интернет.	Устный опрос, тестирование
	ИУК-6.3. Применяет знания о своих личностно-психологических ресурсах, о принципах образования в течение всей жизни для саморазвития, успешного выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста	<i>Знать</i> качества, необходимые для работы в туристской индустрии; принципы образования; виды карьеры и факторы, влияющие на её развитие в профессиональной сфере. <i>Уметь</i> определять пути успешного выполнения профессиональной деятельности и карьерного роста в сфере туристской индустрии. <i>Владеть</i> знаниями о собственных личностно-психологических ресурсах, позволяющих решать вопросы мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала туристской индустрии.	Устный опрос, тестирование
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	<i>Знать</i> основные процессы и системы менеджмента, цели, задачи и функции менеджмента, формы управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. <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.	Учебно-исследовательские реферативные работы. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины

	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Знать методы и приемы организации, мотивации и координации деятельности персонала. Уметь применять основные методы и приемы организации, мотивации и координации деятельности персонала объектов туристской сферы. Владеть основными технологиями управления персоналом структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Учебно-исследовательские реферативные работы. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	Знать особенности управления персоналом туристской фирмы. Уметь оценивать эффективность управления персоналом. Владеть способностью к использованию методов управления персоналом структурных подразделений объектов туристской сферы.	Учебно-исследовательские реферативные работы. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций	ПКО-1.1. Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Знать основные этапы процессов подбора и отбора персонала туристской организации; способы и особенности адаптации персонала туристских предприятий. Уметь разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых сотрудников в соответствии с профессиональными задачами деятельности; разрабатывать планы адаптации. Владеть ситуацией на рынке труда для определения требований к сотрудникам организаций индустрии туризма и мероприятий по подбору кадров.	Учебно-исследовательские реферативные работы. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
	ПКО-1.2. Формирует цель и задачи деятельности подразделений (служб) организации.	Знать принципы формирования цели и задач деятельности туристских и экскурсионных организаций. Уметь осуществлять оценку эффективности управления персоналом с точки зрения цели и задач деятельности туристских и экскурсионных организаций. Владеть современными подходами к управлению персоналом в туристской индустрии.	Учебно-исследовательские реферативные работы. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
	ПКО-1.3. Осуществляет организацию, мотивацию, координацию и контроль деятельности подразделений (служб) организации.	Знать технологии управления персоналом. Уметь контролировать подготовку персонала и управлять карьерой подчинённых. Владеть методами мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала туристской индустрии.	Учебно-исследовательские реферативные работы. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	3 з.е.	3 з.е.
часов по учебному плану, из них	108	108
<b>Контактная работа, в том числе:</b> аудиторные занятия:		
– занятия лекционного типа	18	0
– занятия семинарского типа	18	4
контроль самостоятельной работы	1	1
<b>Промежуточная аттестация</b> зачет		4
<b>Самостоятельная работа</b>	71	99

### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля),  Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них								Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)				Контроль самостоятельной работы	промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения			
				семинары, практические занятия	лабораторные работы									
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Управление человеческими ресурсами как интегральный компонент общего процесса управления.	12	11	2		2							8	11	
Тема 2. Особенности управления персоналом туристской фирмы	12	11	2		2							8	11	
Тема 3. Профессионализм персонала туристской фирмы.	12	11	2		2							8	11	
Тема 4. Мотивация организационного поведения и ответственность.	12	11	2		2							8	11	
Тема 5. Технологии управления персоналом	12	11	2		2	1						8	10	
Тема 6. Подготовка персонала и управление карьерой.	12	11	2		2	1						8	10	
Тема 7. Современный подход к управлению персоналом в туристской индустрии.	12	11	2		2	1						8	10	
Тема 8. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала туристской индустрии.	12	11	2		2	1						8	10	
Тема 9. Оценка эффективности управления персоналом	11	15	2		2							7	15	
В том числе текущий контроль	1	1							1	1				
Зачёт		4										4		
ИТОГО	108	108	18		18	4			1	1		4	71 99	

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углубленному изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к зачету.

### **Формы самостоятельной работы**

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Основы управления персоналом в туризме, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8894>

### **Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа**

Подготовка к занятиям семинарского типа (практическим занятиям) – традиционная форма самостоятельной работы обучающихся, включает отработку лекционного материала, изучение рекомендованной литературы, конспектирование предложенных источников.

Подготовка к опросу, проводимому в рамках практического занятия, требует уяснения вопросов, вынесенных на конкретное занятие, подготовки выступлений, повторения основных терминов, запоминания значений основных понятий.

На практических занятиях рассматриваются наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, как свидетельствует преподавательская практика, наиболее трудно усваиваются студентами. Готовиться к практическим занятиям необходимо заблаговременно.

*Подготовка к семинарским (практическим) занятиям включает в себя:*

- обязательное ознакомление с планом практического занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- изучение дополнительной литературы по теме практического занятия с обязательным конспектированием материала, который понадобится при обсуждении на семинаре.

*Помните, что необходимо:*

- выписать основные термины и запомнить их дефиниции;
- записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- иметь продуманные и аргументировано обоснованные формулировки собственной позиции по каждому вопросу плана практического занятия;
- сформулировать краткий, но ёмкий вывод по теме каждого практического занятия;
- обращаться за консультацией к преподавателю при возникновении затруднений в освоении материала практической работы.

Выступление на практических занятиях должно удовлетворять следующим требованиям: в выступлении излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Большую помощь при подготовке к занятиям может оказать изучение публикаций в научных журналах, а также специальные Интернет-ресурсы по тематике дисциплины, указанные п. 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

### **Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой**

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности, подготовки к занятию, написанию отчетности, оценки текущей успеваемости.

### **Методические рекомендации**

Работа с литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

После завершения изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после их публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

## **Подготовка к устному опросу на занятии**

### **Методические рекомендации**

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.

2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).

3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.

6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

## **Рекомендации для написания учебно-исследовательской реферативной работы**

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

### **Методические рекомендации**

Сформулируйте тему работы, причём она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.
- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы.

#### ***Примерный алгоритм действий при написании реферата:***

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

#### **Подготовка к промежуточной аттестации (подготовка к зачету)**

Зачёт проводится в традиционной форме (ответ на вопросы, тестирование).

Подготовка к зачёту начинается с первого занятия по дисциплине. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь требованиями, конспектировать важные для решения учебных задач источники, обращаться к преподавателю за консультацией по неусвоенным вопросам.

Для подготовки к сдаче зачёта необходимо первоначально прочитать лекционный материал, а также соответствующие разделы рекомендуемых изданий. Лучшим вариантом является тот, при котором при подготовке используется несколько источников информации. Это способствует разностороннему восприятию каждой конкретной темы дисциплины.

В обобщённом варианте подготовка к сдаче зачёта включает в себя:

- просмотр программы учебной дисциплины, перечня вопросов к зачету;
- подбор рекомендованных преподавателем источников (учебников, нормативных правовых актов, дополнительной литературы и т.д.),
- использование конспектов лекций, материалов занятий и их изучение;
- консультирование у преподавателя.

#### **Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу**

*адреса доступа к документам:*

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

### **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине**

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

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

#### **Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации**

<b>Оценка</b>		<b>Уровень подготовки</b>
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы



## Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<b>Знания</b>	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 требованиям программы подготовки, без ошибок.
<b>Умения</b>	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 с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Навыки</b>	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 навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

### 5.2. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

#### Критерии оценки тестирования

**Оценка «отлично»** – 80-100 % правильных ответов;

**Оценка «хорошо»** – 60-79 % правильных ответов;

**Оценка «удовлетворительно»** – 40-59% правильных ответов.

**Оценка «неудовлетворительно»** – менее 40% правильных ответов.

#### Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией

**Оценка «отлично»** – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.

**Оценка «хорошо»** – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

**Оценка «удовлетворительно»** – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

**Оценка «неудовлетворительно»** – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

#### Критерии оценки выполнения контрольных заданий по теоретическим основам дисциплины

**«отлично»** – выполненные контрольные задания содержательно полностью соответствуют поставленным вопросам. Приведенная информация проанализирована, переработана,

рассмотрены и приведены различные точки зрения специалистов по данным вопросам, возможно, приведены практические примеры собственного опыта занятий физическими упражнениями. Оформление задания полностью соответствует требуемому шаблону.

**«хорошо»** – выполненные контрольные задания содержательно соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация верная, но она студентом заимствована из источника без проведения анализа содержания. Оформление задания полностью соответствует требуемому шаблону.

**«удовлетворительно»** – выполненные контрольные задания в целом содержательно соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация представлена с ошибками. Оформление задания в целом соответствует требуемому шаблону.

**«неудовлетворительно»** – выполненные контрольные задания содержательно не соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация представлена с ошибками. Оформление задания не соответствует требуемому шаблону.

### **Критерии устного ответа студента при опросе на зачёте**

**Оценка «отлично»** выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

## **5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции**

### **Типовые вопросы для устного опроса для оценки сформированности компетенции УК-6**

1. Управление персоналом: его отличие от управления человеческими и трудовыми ресурсами.
2. Современные модели менеджмента зарубежных стран.
3. Психологические свойства личности работника и их учет в управлении персоналом.
4. Коллектив туристского предприятия: понятие, признаки, психологические характеристики.
5. Понятие и типы руководителей.
6. Качества, необходимые руководителю. Роль менеджера в организации сферы туризма.
7. Сущность кадровой политики туристской организации и ее основные направления.
8. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития туристского предприятия.
9. Стратегия управления персоналом туристской организации.
10. Маркетинг персонала: его сущность и функции.

### **Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-6**

#### **1. Менеджмент персонала с точки зрения организации работы в команде - это:**

- 1) Управление сотрудниками коммерческих и государственных учреждений.

- 2) Подбор, оценка и развитие кадров, мотивация и оплата работников.
  - 3) Управление расходами на персонал, рационализация соотношения доходов и расходов.
  - 4) Управление сотрудниками коммерческой организации.
  - 5) Управление персоналом современных государственных учреждений, находящихся на этапе УЧР.
  - 6) Работа с кадрами государственных и коммерческих учреждений.
- 2. К какому коммуникационному средству руководства относится передача сотруднику целенаправленных сведений, относящихся к его заданию, к связанным с ним лицам или к рабочему месту и воздействующих на его поведение?**
- 1) Индивидуальной беседе.
  - 2) Обсуждению.
  - 3) Переговорам.
  - 4) Персональному разговору.
  - 5) Информированию.
- 3. Какие из средств руководства следует использовать, когда необходимо обратить внимание сотрудника на недостатки в работе?**
- 1) Выговор.
  - 2) Замечание.
  - 3) Информирование.
  - 4) Порицание.
  - 5) Критику.
  - 6) Собрание коллег.
- 4. Системное управление как техника руководства имеет место тогда, когда:**
- 1) Осуществляется управление организацией как единым целостным организмом, системой. Это предполагает учет структуры предприятия, взаимодействия всех уровней его организации и различных подразделений.
  - 2) Администрация компании использует в управлении системный подход, предполагающий рассмотрение всех подразделений как элементов единой системы, учет потребностей и целей таких элементов.
  - 3) В управлении учитываются все системные связи, существующие как внутри, так и вне предприятия.
  - 4) Все производственные процессы управляются как саморегулирующиеся системы в области постановки целей, их реализации, контроля и обратных связей.
- 5. Модель руководства в условиях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий – это:**
- 1) Программа руководства организацией, ориентированная на длительный период.
  - 2) Системное единство стилей, техники и средств руководства.
  - 3) Созданная на основе использования достижений науки общая схема руководства организаций.
  - 4) Образцовый, "идеальный", или "модельный" руководитель, на которого должны равняться другие сотрудники.
  - 5) Эталон, образец руководства, принятый в данной организации.
- 6. Что такое техника руководства командой?**
- 1) Устойчивый комплекс поведенческих черт руководителя, проявляющихся в его управленческой деятельности.
  - 2) Обязательные для руководителя и подчиненных правила, образцы их взаимоотношений.

- 3) Приемы, способы и средства руководства.
- 4) Техника делового общения руководителя с подчиненными.
7. **Какое из толерантных средств руководства следует использовать, когда необходимо обратить внимание сотрудника на недостойное поведение?**
  - 1) Замечание.
  - 2) Информирование.
  - 3) Порицание.
  - 4) Беседу.
  - 5) Критику.
  - 6) Собрание коллег.
8. **Рамочное управление в условиях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий - это:**
  - 1) Управление, при котором сотрудники могут самостоятельно принимать решения в пределах заранее установленных границ.
  - 2) Управление сотрудниками в рамках, установленных указаниями высшего руководства, а также организационными нормами и правилами.
  - 3) Управление, определяемое рамками определенных ситуаций и требующее особого подхода.
  - 4) Управление, при котором для каждой специфической группы сотрудников устанавливаются свои рамки, в пределах которых используются предназначенные для этой группы методы и средства
  - 5) Очерченная определенными границами область управления, в пределах которой сотрудники участвуют в принятии решений.

**Темы учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией для оценки сформированности компетенции ОПК-2**

1. Управление персоналом: отличие от управления человеческими и трудовыми ресурсами
2. Планирование и прогнозирование потребности в персонале.
3. Стратегия управления персоналом туристской организации.
4. Трудовой договор – заключительная фаза приема на работу.
5. Подбор и расстановка персонала на предприятиях туризма.
6. Управление профессиональной ориентацией и адаптацией персонала.
7. Система обучения персонала на туристском предприятии.
8. Планирование и управление деловой карьерой персонала в туристской индустрии.
9. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности.
10. Оплата труда работников туристского предприятия.

**Темы учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией для оценки сформированности компетенции ПКО-1**

1. Система дополнительных льгот и компенсаций.
2. Сущность и задачи организации труда. Научная организация труда.
3. Управление дисциплинарными отношениями на предприятиях туризма.
4. Организация процессов высвобождения персонала.
5. Нестандартные методы оценки кандидатов при приеме на работу.
6. Поиск персонала в Интернете.
7. Причины тяжелой адаптации нового работника.
8. Программы профессиональной и социальной адаптации работников в сфере туризма.
9. Современные формы оплаты труда.

## 10. Социальный аспект материального стимулирования персонала.

### Типовые контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Туристическая компания «А Тур» в связи с удачной попыткой выхода на западный рынок имеет необходимость расширения своего вида деятельности. Перед менеджером по персоналу поставлена задача разработать перечень требований, проранжировать их по значимости и подобрать соответствующего работника. Изложите Вашу точку зрения и сделайте обоснование составленного Вами перечня требований.
2. Рассмотрите количественные, качественные и временные аспекты потребности в кадрах применительно к одному из туристических предприятий города Арзамаса (базы практики). Определите основные показатели и факторы, влияющие на потребность в кадрах.
3. Сформулируйте принципы кадровой политики, положенные в основу формирования трудового коллектива в турфирме (базе практики). Проанализируйте подходы и источники набора кадров в турфирме (базе практики) за последние 5 лет и дайте оценку их эффективности.
4. Вы хотите провести интервью с начальником отдела реализации турпродукта. Составьте профиль требований позиции «начальник отдела реализации» и проведите интервью.
5. Назовите и охарактеризуйте совокупность знаний, умений, навыков, необходимых человеку для успешного выполнения профессиональных обязанностей.

### Типовые контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции ПКО-1

1. Экономист работал в организации всего один год. Он уходит, и вы понимаете, что главная причина – это недостатки в стиле работы начальника экономического отдела. Как вы будете вести последнюю беседу с экономистом? Подготовьте структуру беседы.
2. Оценки имеют субъективный характер (элемент). Какие ошибки могут возникнуть в процессе интервью? Назовите их причины.
3. Попытайтесь сформулировать программу вашего профессионального развития по следующим критериям-требованиям:
  - а) Существующие сильные стороны.
  - б) Возможности улучшения, развития существующих сильных сторон (конкретные мероприятия).
  - в) Какие профессиональные цели у вас имеются?
  - г) В каких областях необходимо в будущем получить знания?
4. Рассмотрите влияние на управление персоналом туристской организации следующих факторов: внешней среды (учредители и собственники организаций; конкуренты; потребители и технологии); внутренней среды (работники, неформальные организации, другие структурные подразделения турфирмы).
5. Разработайте должностную инструкцию и квалификационные требования для конкретной должности.

### Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к зачёту)

№	Вопрос	Код формируемой компетенции
1.	Трудовые ресурсы и человеческий капитал.	УК-6
2.	Основные вехи истории управления персоналом.	УК-6
3.	Основные факторы повышения роли персонала в постиндустриальном обществе.	УК-6
4.	Организация труда и личность работника.	УК-6

5.	Теории человеческого и социального капитала.	УК-6
6.	Основные сферы управления персоналом и их соотношение.	УК-6
7.	Соотношение понятий: «руководство персоналом», «управление персоналом», «менеджмент персонала» и др.	УК-6
8.	Различия управления кадрами и управления человеческими ресурсами.	ОПК-2
9.	Структура управления персоналом: работа с кадрами и руководство персоналом.	ОПК-2
10.	Функции, субъекты и методы управления персоналом.	ОПК-2
11.	Современные службы персонала. Менеджер по персоналу.	ОПК-2
12.	Особенности современного этапа в развитии управления персоналом туристского предприятия.	ОПК-2
13.	Миссия, цели, философия, принципы в области управления персоналом.	ОПК-2
14.	Кадровая политика туристского предприятия.	ОПК-2
15.	Работа в командах и факторы ее эффективности.	УК-6
16.	Социально-психологический климат в коллективе. Организационная культура туристского предприятия.	УК-6
17.	Политика туристского предприятия в области управления персоналом.	ПКО-1
18.	Понятия мотивации и мотива. Виды мотивации. Основные теории мотивации.	ОПК-2
19.	Состояние и тенденции изменения мотивации персонала на предприятии туризма.	ОПК-2
20.	Оплата труда персонала. Сравнение российских и западных подходов к системе оплаты труда.	ОПК-2
21.	Современные эффективные методы мотивации и стимулирования персонала организаций туристской индустрии.	ПКО-1
22.	Информационное обеспечение системы управления персоналом туристского предприятия.	ПКО-1
23.	Порядок организации и проведения аттестации персонала туристского предприятия.	ПКО-1
24.	Резюме кандидата на работу. «Институт» рекомендаций. Испытательный срок.	ПКО-1
25.	Конфликт целей кандидата и туристского предприятия.	ПКО-1
26.	Основные цели обучения персонала. Преимущества и недостатки методов обучения.	ПКО-1
27.	Возможности психологии в решении управленческих проблем.	УК-6
28.	Подходы к управлению людьми в туристской организации.	ПКО-1
29.	Современные тенденции в бизнесе и менеджменте сферы туризма.	ОПК-2
30.	Понятие управления человеческими ресурсами как основа современного подхода к управлению персоналом на туристском предприятии.	ПКО-1
31.	Профессионализм персонала туристской фирмы	ПКО-1
32.	Конфликты в сфере управления персоналом туристского предприятия.	УК-6

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Горленко, О.А. Управление персоналом : учебник для вузов / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можеева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 249 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00547-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-471216#page/1>
2. Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 424 с. // ЭБС «Юрайт»: [Эл. ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-issledovanie-ocenka-obuchenie-468572#page/1>
3. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова ; ответственный редактор В.П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 205 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06479-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-471501#page/1>

#### **б) дополнительная литература:**

1. Маслова, В.М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В.М. Маслова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-09984-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-468476#page/1>
2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. – М.: КноРус, 2021. – 201 с. – ISBN 978-5-406-06583-9. – URL: <https://www.book.ru/view5/f42ec9709b7b6a3849f4232aa9abaffa>
3. Одегов, Ю.Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю.Г. Одегов, Г.Г. Руденко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 467 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-8710-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-468565#page/1>
4. Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 176 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/read?id=355943>
5. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08906-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-organizacii-praktikum-473946#page/1>
6. Пугачев, В.П. Управление персоналом организации : учебник и практикум для вузов / В.П. Пугачев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 402 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08905-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-organizacii-473945#page/1>
7. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А.А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А.А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-5550-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-468618#page/1>
8. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова [и др.] ; под ред. О.К. Миневой. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 160 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – [www.dx.doi.org/10.12737/18830](http://www.dx.doi.org/10.12737/18830). // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=335586>
9. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов ; под редакцией П.П. Чуваткина. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12384-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-gostinichnyh-predpriyatiy-474704#page/1>

#### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

#### ***Профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)
2. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

#### ***Свободно распространяемое программное обеспечение:***

- обеспечение Yandex Browser;

- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

#### **Электронные библиотечные системы и библиотеки:**

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>

**Фундаментальная библиотека ННГУ** [www.lib.unn.ru/](http://www.lib.unn.ru/)

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: [lib.arz.unn.ru](http://lib.arz.unn.ru)

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» [https://online.edu.ru/public/promo\\_](https://online.edu.ru/public/promo_)

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

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

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



Программа дисциплины Б.1.О.20 «Основы управления персоналом в туризме» составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (ОС ННГУ) (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

Кандидат психологических наук, доцент

Болотин Ю.Е.

Рецензент (ы):

Кандидат исторических наук

Бодрин А.В.

Кафедра социальной работы, сервиса и туризма

зав. кафедрой

д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК психолого-педагогического факультета

преподаватель

Николаева Л.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.