

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.04.2025 12:44:08
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОПЦ.03 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Год набора: 2025

Автор – составитель: Толкунова И.И.

Челябинск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
1.1. Область применения	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций	5
1.3. Показатели оценки результатов обучения	12
2. Задания для контроля и оценки результатов	13
3. Критерии оценивания	23

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.03 Менеджмент в туризме и гостеприимстве основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательной программе) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность Гостиничные услуги.

Форма промежуточной аттестации по семестрам:

Семестр	Форма аттестации
первый	экзамен
второй	Курсовая работа

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих и профессиональных компетенций**:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате изучения дисциплины ОПЦ.03 Менеджмент в туризме и гостеприимстве обучающиеся должны:

уметь:

- применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;
- формировать организационные структуры управления;
- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

знать:

- сущность и характерные черты современного менеджмента;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;
- особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права	ЛР 5
Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	ЛР 6
Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав	ЛР 8

представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение	
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 16
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 18
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ЛР 24
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 25

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.03 Менеджмент в туризме и гостеприимстве учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания
------------------------	--------------------------------	-----------------------

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения; Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 1.2.	Организовывать текущую	Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

	деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; Знания: основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ЛР, ПК)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
1 семестр			
Раздел 1. Введение в дисциплину			
Тема 1.1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	ОК 01;02; 04;05;09 ЛР 4-8;16-19;21-25	Текущий	Заслушивание докладов
Тема 1. 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	ОК 01;02; 04;05;09 ПК 1.1-1.3 ЛР 4-8;16-19;21-25	Текущий	Решение ситуационных задач
Темы 1.1. -1.2.	ОК 01;02; 04;05; 09 ПК 1.1-1.3 ЛР 4-8;16-19;21-25	Промежуточный	Экзамен
2 семестр			
Тема 1.3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	ОК 01;02; 04;05;09 ПК 1.1-1.3 ЛР 4-8;16-19;21-25	Текущий	Устный опрос Проверка практических заданий
Тема 1.4. Эффективность	ОК 01;02; 04;05;09 ПК 1.1-1.3	Текущий	Решение ситуационных задач

менеджмента туризма и гостеприимства	ЛР 4-8;16-19;21-25		
Темы 1.1 – 1.4	ОК 01,02; 04;05;09 ПК 1.1-1.3 ЛР 4-8;16-19;21-25	Промежуточный	Курсовая работа

2. Задания для контроля и оценки результатов

2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ

Тема 1.2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством

Практическое занятие № 1. Решение ситуационных задач

Задание № 1. Решите ситуационные задачи

Цель: Решение производственных ситуаций для закрепления теоретического материала по теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: 1) Решите ситуационные задачи:

Ситуация 1.

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше строить отношения с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая и почему?

1. «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».
2. «Все это мелочи. Главное в оценке людей - это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».
3. «Успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».
4. «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Ситуация 2.

Вы недавно работаете управляющим отеля (на эту должность перешли из другой организации). Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва 2 ч. Идя по коридору, вы видите трех работников, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 мин, видите ту же картину. Как вы себя поведете?

1. Остановитесь, дадите понять работникам, что вы новый руководитель. Вскользь заметите, что беседа их затянулась и пора браться за дело.
2. Спросите, кто их непосредственный начальник, вызовите его к себе в кабинет.
3. Сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор, затем представитесь и спросите, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложите пройти на рабочее место.
4. Прежде всего представитесь, поинтересуетесь, как обстоят дела, как загружены работой, что мешает работать. Возьмете этих работников на заметку.

2. Решите следующее задание:

Следует дать характеристику концепции управления персоналом, реализуемой крупным отелем, исходя из того, что концепция управления персоналом состоит из элементов. Попытаться на основе анализа и путем логических умозаключений дополнить приведенные черты управления персоналом в данной организации другими возможными признаками, вытекающими из приведенных. Дать подробную характеристику концепции управления персоналом согласно перечню основных элементов концепции управления персоналом. Дать общую характеристику концепции управления персоналом заданной организации с точки зрения ее соответствия двум концепциям управления персоналом -

современной, присущей развитой социально ориентированной рыночной экономике, либо традиционной концепции, сформировавшейся в условиях административно-командной экономики (таблица 1).

Персонал отеля насчитывает 350 человек. На рынке предприятие действует около десяти лет. Возраст сотрудников - 23-45 лет. Вопросами управления персоналом занимается отдел кадров, состоящий из начальника и менеджера по персоналу. Отдел кадров выполняет преимущественно функции найма и увольнения. Его сотрудники проводят первичные собеседования с претендентами на вакантные рабочие места, подготавливают решения о приеме на работу и увольнении работников организации. Большую часть рабочего времени сотрудники отдела заняты оформлением документов, связанных с подобными задачами, а также ведением личных дел работников, учетом и кадровой отчетностью, составлением справок. Решения, касающиеся назначения руководящего состава и специалистов и определения уровня оплаты труда, принимаются директором, подчас без учета мнения руководителей подразделений и наиболее квалифицированных специалистов. В организации отсутствует планирование работы с персоналом. Высок уровень текучести. Нередки конфликты, в том числе межличностные, внутригрупповые и между подразделениями. Вместе с тем отель не испытывает дефицита кадров, возможно, благодаря достаточно высокой заработной плате и привлекательному социальному пакету. Практикуется наем персонала на временную работу под выполнение конкретных работ. Работники, желающие повысить квалификацию, делают это за свой счет. Рабочий день практически не нормирован.

Задание № 2. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников

Цель: Формирование практических умений по планированию персонала в гостиничном предприятии или ином средстве размещения.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Используя нормативы, представленные в таблице 1, определите, сколько сотрудников службы приема и размещения необходимы для работы в гостиничном предприятии с номерным фондом: 200, 500, 620, 720, 1020 номеров.

Таблица 1. Показатели численности персонала на 10 номеров в соответствии с категории звездности гостиничного предприятия

№	Категория *гостиничного предприятия	Показатель «человек на 10 номеров»
1	5*	не менее 20
2	4*	не менее 12
3	3*	не менее 8
4	2*	не менее 6

Тема 1.3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве **Практическое задание № 1. Решение ситуационных задач**

Задание № 1. Разработайте план и определите цели деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы

Цель: Закрепление теоретического материала по изученной теме

ХОД ЗАНЯТИЯ: 1. Постройте схему функциональных взаимосвязей отдел управления персоналом с другими подразделениями аппарата управления организации при создании новой коммерческой организации индустрии гостеприимства. В аппарат управления предполагается включить следующие функциональные подразделения:

1. Номерной фонд,
2. отдел безопасности,

3. служба материально-технического снабжения,
4. служба маркетинга и продаж,
5. служба питания и напитков,
6. отдел управления персоналом,
7. техническая служба,
8. бухгалтерию,
9. руководитель организации.

Функции отдела управления персоналом приводятся в таблице 2.

Таблица 2. Схема функциональных взаимосвязей отдела управления персоналом с другими подразделениями гостиницы

Наименование функций отдела управления персоналом	Функциональные подразделения и должностные лица											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Подбор и расстановка кадров												
2. Составление плана потребности в персонале												
3. Оформление приема, перевода, увольнения работников												
4. Изучение причин текучести кадров												
5. Осуществление контроля за правильным использованием персонала												
6. Создание резерва кадров и его обучение												
7. Ведение учета личных дел												
8. Оформление документации для награждения												
10. Осуществление работы по профессиональному продвижению кадров												
11. Рассмотрение писем, жалоб, заявлений												
12. Осуществление трудовой мотивации персонала												
13. Совершенствование стиля и методов работы с персоналом												
14. Анализ профессионального, возрастного, образовательного состава персонала и т.д.												

Задание № 3. Рассчитайте плановую численность каждой подсистемы службы управления персоналом отеля.

Служба управления персоналом отеля включает несколько функциональных подсистем. Среднесписочная численность работников отеля - 430 человек. Состав функций для каждой подсистемы содержится в Положении о службе управления персоналом. Полезный фонд рабочего времени одного работника - 1940 ч в год. Коэффициент дополнительных затрат времени, не учтенных в плановой трудоемкости, - 1,15. Рассчитана годовая трудоемкость функций для каждой подсистемы службы управления персоналом (чел.-ч):

- управление наймом и учетом персонала 11510
- управление развитием персонала 8230
- планирование и маркетинг персонала 13 600

- управление мотивацией поведения персонала 10 110
- управление трудовыми отношениями 5108
- обеспечение нормальных условий труда 6120
- управление социальным развитием 1380
- правовое обеспечение системы управления персоналом 2070

Тема 1.4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства

Практическое задание № 1. Решение практических задач по управлению персоналом

Задание № 1. Опишите методов стимулирования персонала в гостиничном предприятии

Цель:

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заполните таблицу по системе мотивации персонала в гостиничном предприятии, дайте характеристику каждому методы мотивации

<i>Методы мотивации персонала</i>	<i>Описание</i>
Материальные методы	
Нематериальные методы	

Задание № 2. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия

Цель: формирование умений планирования системы мотивации персонала

ХОД ЗАНЯТИЯ: 1) Разработайте программу лояльности персонала отдела горничных;

2) Разработайте программу лояльности персонала службы приема и размещения;

3) Разработайте программу лояльности персонала службы питания;

4) Разработайте программу лояльности персонала отдела бронирования и продаж;

<i>Структурное подразделение</i>	<i>Мероприятия</i>	<i>Ответственный</i>
служба приема и размещения		
отдел горничных		
служба питания		
отдел бронирования и продаж		

Задание № 3. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.

Цель: формирование умений контроля текущей деятельности предприятия

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задание 1. Влияние системы контроля трудовой дисциплины на показатели деятельности гостиничного предприятия или иного средства размещения

Методические указания:

1. Выберите структурное подразделение гостиничного предприятия или иного средства размещения и ответьте на вопросы.

Вопросы для исследования и обсуждения:

1. Какую форму контроля Вы считаете наиболее подходящей?

2. Зависит ли Ваш выбор от природы выполняемой работы?
3. Будете ли Вы сами контролировать подчиненных?
4. Какое число подчиненных, как вам кажется, можно эффективно контролировать?
2. Обыграйте деловую игру «Эффективность контроля».

Руководитель игры:

- 1) распределяет в предварительном порядке участников игры по группам в соответствии с объектами контроля (хаукипинг, фронтофис и др);
- 2) в зависимости от состава участников игры готовит сценарий и регламент, дает конкретные задания по подбору необходимых для игры нормативных документов;
- 3) проводит инструктивное совещание руководителей групп, на котором определяет объекты контроля, виды и этапы контроля, ответственных за оформление отчетов по результатам контроля.

Участники игры:

- 1) по заданию руководителя игры подбирают необходимые нормативные документы для анализа работы предприятия и реальные показатели работы;
- 2) знакомятся с методикой оценки эффективности управленческой деятельности по следующим формулам.

2.2. Задания для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Менеджмент и управление: соотношение понятий
2. Этапы развития управленческой мысли. Управленческие революции.
3. Основные подходы к управлению.
4. Основные школы управления.
5. Понятие и классификация персонала: место в структуре, характер деятельности, уровень квалификации и др.
6. Трудовой потенциал работников: основные характеристики
7. Система управления персоналом современной организации. Функции HR-менеджмента
8. Цели, задачи службы управления персоналом в организации
9. Документационное обеспечение деятельности службы персонала. Виды, назначение кадровых документов
10. Сущность и задачи планирования персонала.
11. Виды кадрового планирования.
12. Методы планирования потребности в персонале
13. Сущность кадровой политики организации.
14. Типологии кадровой политики организации. Характеристики основных типов по кадровым процессам.
15. Характеристика процессов набора и отбора персонала: цель, этапы, оценка эффективности
16. Внутренние и внешние источники набора персонала, границы их применения
17. Система отбора персонала: критерии и методы
18. Технология проведения собеседований. Виды собеседований: краткая характеристика
19. Функции деловой оценки персонала, основные этапы
20. Критерии оценки персонала. Требования к критериям, правила выбора.
21. Коммуникации в организациях.
22. Координация в организациях.
23. Организационное проектирование.
24. Корпоративная культура: сущность, основные составляющие, типы.

25. Эффективность работы организации. Масштаб управляемости. Департаментализация. Специализация и разделение труда, коммуникации и координация. Распределение прав и ответственности, соотношение дифференциации и интеграции.
26. Внутренняя и внешняя среда организации.
27. Понятие стратегического управления организацией, этапы стратегического управления.
28. Технология аттестации персонала.
29. Группы методов деловой оценки: особенности применения.
30. Комплексные методы оценки персонала: характеристика, возможности применения.
31. Процесс адаптации персонала: цели, этапы, участники.
32. Виды адаптации персонала: краткая характеристика.
33. Мотивация как инструмент управления потенциалом работников
34. Внутренние и внешние формы вознаграждения. Общая характеристика компенсационных программ в организации
35. Сущность понятия карьеры. Старые и новые условия карьерного развития.
36. Типологии карьеры. Факторы влияния на выбор карьеры.
37. Основы управления деловой карьерой в организации.
38. Типология карьерных процессов: краткая характеристика.
39. Технологии построения карьеры. Карьерограммы.
40. Кадровый резерв, его назначение. Принципы работы с кадровым резервом.
41. Формирование кадрового резерва: определение ключевых должностей (структуры) резерва, количественного состава, выбор критериев зачисления в резерв и методов их оценки.
42. Назначение и характеристика программ обучения и развития персонала
43. Сравнительная характеристика видов, способов и методов обучения персонала
44. Оценка выбора видов и способов обучения. Факторы, влияющие на заинтересованность в процессе обучения
45. Оценка эффективности обучения персонала.
46. Современная служба управления персоналом: цели деятельности, функционал.
47. Эволюция структуры и функций служб по управлению персоналом
48. Оценка эффективности системы управления персоналом организации.

3. Критерии оценивания

Критерии оценивания выполнения заданий практических занятий

Оценка "отлично" – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, сделаны логически точные выводы.

Оценка "хорошо" – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, не все выводы логически точны и правильны.

Оценка "удовлетворительно" – задание выполнено в полном объеме, есть ошибки в ответах на контрольные вопросы, не все выводы правильные.

Оценка "неудовлетворительно" – задание не выполнено, ответов нет, выводов нет.

Критерии оценивания разбора конкретных ситуаций

Оценка «отлично»:

- задача решена верно;
- содержатся ссылки на статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «хорошо»:

- задача решена верно;
- не содержатся ссылки статьи нормативных актов, использованных при решении;

- обучающийся даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «удовлетворительно»:

- задача решена верно.
- отсутствуют ссылки статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся не даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «неудовлетворительно»:

- задача решена не верно.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания на экзамене

Оценка "*отлично*" – ставится, если студент показывает всестороннее, систематическое и глубокое знание основного и дополнительного учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоил основную и знаком с дополнительной рекомендованной литературой; может объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для последующей профессиональной деятельности; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

Оценка "*хорошо*" – ставится, если студент показывает достаточный уровень знаний в пределах основного учебного материала, без существенных ошибок выполняет предусмотренные в программе задания; усвоил основную литературу, рекомендованную в программе; способен объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины при дополнительных вопросах преподавателя. Допускает не существенные погрешности в ответе, устраняет их без помощи преподавателя.

Оценка "*удовлетворительно*" ставится, если студент показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы; справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, допуская при этом большое количество не принципиальных ошибок; знаком с основной литературой, рекомендованной программой. Допускает существенные погрешности в ответе на контрольные вопросы, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка "*неудовлетворительно*" ставится, если студент показывает пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не знаком с рекомендованной литературой, не может исправить допущенные ошибки.

Критерии оценивания студентов при выполнении курсовой работы представлены в методических рекомендация по написанию курсовой работы.