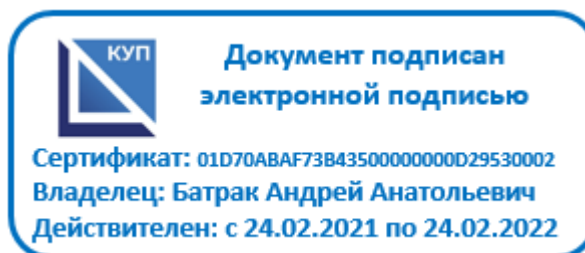




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ
ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 09 Управленческая психология

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело


Форма обучения: очная, заочная

Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев, 4 года 10 месяцев

Рабочая программа учебной ОП.09
«Управленческая психология»
дисциплины разработана на основе
Федерального государственного
образовательного стандарта
(далее – ФГОС) по специальности
среднего профессионального
образования (далее – СПО) 43.02.14
Гостиничное дело

Организация разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж
управления и производства»

Заместитель директора по МР



С.Х. Морозова

30.03.2021

Оглавление

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.09 «Управленческая психология»** является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 «Управленческая психология» относится к вариативной части профессионального цикла ФГОС 1.1. ОПОП по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, изучается после общепрофессиональных дисциплин Менеджмент в управлении персоналом и гостиничном деле, Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности и др.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины ОП.09 «Управленческая психология».

Целью изучения учебной дисциплины ОП.09 «Управленческая психология» является получение общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в самоанализе, потребностей и условий профессионального и карьерного роста. Задачей является усвоение основ профессиональной деятельности менеджера низового и среднего звена в сфере сервиса, формирование психологической зрелости, профессионально значимых личностных качеств.

Учебная дисциплина направлена на формирование профессиональных и общих компетенций:

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах

	и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения
- Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения
- Управлять материально-производственными запасами
- Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
- Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля
- Рассчитывать нормативы работы горничных
- Применять принципы ценообразования
- Определять перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия
- Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта
- Объективно оценить результаты профессионального роста
- Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами
- Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности
- Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности
- Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей
- Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения

Методы и формы оплаты труда видов Виды и формы стимулирования труда

Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия

Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы

Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда

Принципы управления материально-производственными запасами

Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труд Содержание

эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена номерной фонд гостиницы

принципы ценообразования и подходы к ценообразованию

Методы управления доходами гостиницы

Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы основные

бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте

профессиональных обязанностей технических работников и специалистов виды

ответственности по продажам

учет и порядок ведения кассовых операций формы

безналичных расчетов

методику экономического самообразования

Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и

бухгалтерского учета гостиничного предприятия

Показатели профессионального и личного развития

Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов

Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения

Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере

Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания

Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела

Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Очная форма

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Консультации	
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
теоретические занятия	34
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Промежуточная аттестации в форме Дифференцированного зачёта	

Заочная форма

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Консультации	
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
теоретические занятия	4
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	46
Промежуточная аттестации в форме Дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 «Управленческая психология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Методологические основы управленческой психологии		6л\4п	
Тема 1.1. Организационное поведение	Содержание учебного материала	4	
	Основные понятия управленческой психологии и задача формирования эффективной модели организационного поведения. Рольевая структура организации. Факторы, влияющие на роль/роли, которые играет индивид в структуре организации: ситуационные факторы: специфика работы, стиль лидерства, место в системе коммуникаций; личностные факторы: ценности, мотивы, установки, способности и личные свойства. Формальные и неформальные ролевые ожидания. Проблема рассогласования ролей и статусов. Модель должностного поведения: доминанты «Задача – ответственность», «Стимулы – справедливость». Психология отклоняющегося поведения персонала. Стандарт поведения гостиничного персонала. Корпоративная идентичность. Поведение индивидов в организации. Влияющие факторы. Пять основных личностных факторов, описывающих личность: экстраверсия, отзывчивость, добросовестность, эмоциональная стабильность, открытость опыту. Ожидания менеджеров от персонала: 1. умения работать с другими и готовности подчиняться и 2. наличия зрелости, независимости и творческих способностей. Индивидуальные различия и поведение индивидов в организации. Установки, Убеждения, Ценности. Рольевое поведение. Психологический контракт. Динамика личности в организации.	2	1
	Поведение групп в организации. Понятие группы в психологии. Технология и эффективность групповой деятельности. Рольевые взаимоотношения. Факторы, оказывающие влияние на групповое поведение на работе. Потребности в возникновении групп. Ожидания членов группы.	2	1

	<p>Неформальные группы в рамках формальной структуры организации и их влияние. Групповые нормы и ценности – регулирующая основа функционирования неформальной структуры. Основные функции неформальных групп. Коллективная работа как средство решения всех проблем. Факторы, влияющие на групповую сплоченность и эффективность группы: факторы организации; характеристика рабочей среды; характеристика группы; стадии развития и становления группы. Групповое мышление. Проблемы обеспечения эффективности коллективной (групповой) работы. Групповая динамика. Метод тренировочной группы (развитие отношений между людьми). Значение и эффективность тренировочных групп в гостиничном бизнесе. Взаимодействие между членами группы. Сплоченность и сотрудничество – условия существования успешного коллектива. Создание эффективной команды. Девять основных ролей внутри команды (Р.М. Белбин).</p>		
	<p>Практические занятия 1. Анкета самовосприятия. Тест на определение групповой роли (Белбин) 2. Анализ поведения в группе. Социометрия.</p>	2	
<p>Тема 1.2. Психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений</p>	<p>Содержание учебного материала Подходы к решению управленческих задач: аналитический и креативный. Аналитическое и творческое решение проблем. Типы решений. Способность решать проблемы творчески. Этапы аналитического решения проблем. Влияние индивидуальности и компетентности менеджера на процесс принятия решений. Особенности мышления менеджера. Влияние стиля мышления на принятие решений. Взаимосвязь когнитивного стиля и критериев принятия решений. Основные психологические факторы, влияющие на индивидуальное принятие решений. Эффективность индивидуальных решений. ограничения аналитической модели решения задач. Факторы, препятствующие творческому решению проблемы. Эффективность групповых решений. Способы стимулирования творчества при групповом принятии решения. Групповые методы решения проблем. Эффективность «мозговой атаки». Преимущества и</p>	2	3

	недостатки. Структурированные методы внедрения инноваций. Принятие решений в условиях неопределенности. Типы поведения руководителей в процессе принятия решений.		
	Практические занятия 1. Творческое решение задачи методом «мозговой штурм» 2. Интеллектуальный тренинг. Экспериментальное упражнение.	2	
Раздел 2. Психологические основы удовлетворения потребности гостиничного предприятия в квалифицированном персонале			
Тема 2.1. Психологические основы деятельности по подбору кадров	Содержание учебного материала	14л\10п	
	Познание личности Системный подход к поиску и отбору персонала. Анализ содержания должности. Спецификация личностных характеристик. Потребность организации в командных игроках, склонных к сотрудничеству и порядку. Критерии, используемые для принятия или отклонения кандидатур. Создание реалистичного представления о будущей работе. Обязанность менеджера – отбор ценных для организации работников и обеспечение процесса социализации новому работнику. Профессионально важные качества работников гостиничного сервиса. Отборочные тесты и анкеты. Опросные диагностические системы и методы. Оценка индивидуальных достижений. Оценка индивидуальных качеств.	2	2
	Психометрические тесты как метод отбора и аттестации персонала. Тесты способностей и личностные тесты. Интервью по результатам заполнения опросника. Диагностика способностей. Категории тестов способностей: 1. Тесты достижений, измеряющие приобретенные знания и навыки; 2. Тесты способностей, основанные на профессиональных способностях или «первичных умственных способностях» (вербальное, числовое, абстрактное, техническое, пространственное мышление); 3. Тесты интеллекта.	2	2
	Личностные тесты, оценивающие природные свойства и характерные черты	2	

	<p>людей.. «Большая пятерка» особенно важных сторон личности, определяющих поведение: экстраверсия/интроверсия, эмоциональная стабильность, уживчивость, добросовестность, открытость опыту. Центры оценки как наиболее эффективный способ оценки кандидатов. Система методов оценки. Отборочное собеседование (интервью). Плановое введения в должность – непрерывный процесс. Разработка программы введения в должность как продолжение процедуры поиска и отбора. Введение в должность, основанное на компетенциях.</p> <p>Психологический отбор менеджеров. Профессионально важные качества менеджера. Методы диагностики профессионально важных качеств. Требования к личности менеджера. Критерии отбора. Профессиональная подготовка менеджеров. Физическое и психическое здоровье менеджера. Иерархия способностей. Использование модели компетенций для отбора. Составляющие личностной спецификации: 1. Личные качества и отличительные черты; 2. Опыт в отрасли или конкретного типа работы; 3. Перечень достижений или фактов, подтверждающих их выполнение (проекты); 4. Навыки или квалификация, необходимые для выполнения роли; 5. Соответствие требованиям организации; 6. Потребности и ожидания кандидата.</p>		2
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Тестирование. Тест Майерс-Бриггс 2. Ролевая игра «Отборочное собеседование»</p>	2	
<p>Тема 2.2. Психологические основы деятельности по обучению и расстановке кадров</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Возрастающая роль обучения персонала в процессах организационных изменений и развития. Природа обучения и его значение. Потребность в обучении. Внешние и внутренние факторы, влияющие на процесс обучения. Управление организационными знаниями. Непрерывность обучения на всех уровнях организации. Три фундаментальные характеристики эффективного обучения.</p>	2	2

	Создание атмосферы обучения и саморазвития. Современные методы обучения: наставничество и тренинг. Психологические основы ротации кадров. Комплексные модели обучения. Стили обучения менеджеров. Связь между личностью и процессом обучения. Развитие творческих способностей. Особенности обучения взрослых.		
	Практические занятия Определение доминирующего стиля обучения (тест Мамфорда).	2	
Тема 2.3. Стимулирование трудового поведения	Содержание учебного материала	2	
	Удовлетворенность работой. Удовлетворенность работой и поведение в организации. Формы удовлетворенности трудом. Мотивация, удовлетворенность работой и оплата труда. Мотивация и оценка эффективности работы. Ключевые мотиваторы, способствующие повышению вовлеченности в работы и ее эффективности. Измерение мотивации. Мотивационные опросники. Проблемы удержания молодых специалистов. Причины снижения энтузиазма сотрудников. Эффективные меры повышения мотивации и удержания сотрудников. Аттестация как плодотворное средство мотивирования сотрудников и стимулирование трудового поведения..Анализ менеджером причин успешности и неуспешности сотрудника. Обратная связь по типу «360 градусов» – получение информации из разных источников. Система поощрений. Факторы, определяющие «стоимость сотрудника»: Вклад (степень влияния деятельности сотрудника на процесс реализации задач бизнеса); Экспертиза (влияние уровня знаний сотрудника на качество выполняемой им работы); Ответственность (степень личной ответственности сотрудника за выполнение своей работы); Компетентность (определение компетентности работника для Методики по оценке содержания работы. Работа менеджера с мотивационными и аттестационными методиками.	2	
	Практическое занятие Ролевая игра «Аттестация сотрудника на 360 градусов»	2	
Тема 2.4. Психологические	Содержание учебного материала	2	

<p>основы деятельности по организации повышения квалификации кадров</p>	<p>Обеспечение удовлетворенности потребителя – ключевая задача повышения работников гостиничного сервиса. Поведение потребителя и мотивация. Покупательские привычки и приверженность определенному бренду. Развитие навыков менеджмента. 1. Диагностирование самопознания: уровень самооценки; управление личностным стрессом; аналитическое и творческое решение проблем. 2. Межличностные навыки: наставничество, консультирование и поддерживающие коммуникации; приобретение власти и влияния; мотивирование (стимулирование) других людей; управление конфликтом; 3. Оценка групповых навыков: предоставление прав и делегирование полномочий; создание эффективных команд и работа в команде.</p> <p>Управление собой. Повышение уровня самооценки сотрудника. самооценка – основа эмоциональных способностей (умения управлять собой и регулировать взаимоотношения с другими людьми) и эмоционального интеллекта (предпосылке жизненного успеха). Диагностика самооценки. Саморегуляция.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
	<p>Практическое занятие Преодоление разрывов между ожиданиями клиентов качества услуги и ее предоставлением.</p>	<p>2</p>	
<p>Тема 2.5. Развитие потенциала и карьерный рост</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Психологические аспекты индивидуальной карьеры. Основные мотивы построения карьеры: стремление к власти; стремление к успеху; мотив причастности (МакКлелланд). Шесть типов карьеры по критериям: самооценка; уровень притязаний; локус контроля Причины неудач в карьере руководителей. Методика оценки карьерных ориентаций. Диагностика и развитие карьерной компетентности. Соотношение профессиональной и карьерной компетентности. Карьерные компетенции: системное мышление; гибкость и динамичность мышления; умение работать в проектно режиме; умение руководить группой; презентационные навыки; стрессоустойчивость; мотивация к достижениям; готовность к обучению; лояльность компании. Иерархия индивидуальных навыков для управления собственной жизнью: Самооценка – Определение приоритетов и целей – Управление временем – Управление стрессом.</p>	<p>2</p>	<p>3</p>

	Практическое занятие Тренинг «Управление карьерой»	2	
Раздел 3. Коммуникация и конфликт		10л\4п	
Тема 3.1. Способы управления конфликтами.	Содержание учебного материала		
	Роль конфликта в современных организациях. Функциональный и деструктивный конфликты. Организационный конфликт и конкуренция: ключевые отличия. Личностные и групповые особенности протекания конфликтов. Структурный конфликт. Источники организационного конфликта: 1. Несовпадение корпоративных и индивидуальных целей. 2. Конфликт между различными отделами или группами внутри организации. 3. Конфликт между формальной и неформальной организацией. 4. Конфликт между менеджером и подчиненными. 5. Конфликт между индивидом и рабочими обязанностями. 6. Конфликт между индивидами. Стратегии управления конфликтом. Правила работы со «сложными» сотрудниками. Конфликт и эмоции. Континуум Враждебности – Признания. Управление эмоциями. Невербальная и вербальная эмпатия. Развитие эмпатического слушания.	2	2
	Практическое занятие Ролевая игра «Переговоры между менеджером и подчиненными – метод решения конфликта»	2	
Тема 3.2. Управление стрессом	Содержание учебного материала		
	Работа как источник стресса. Стресс и индивид. Реакция на стресс: индивидуальные различия. Влияние личностных факторов: выносливость, самоофективность, локус контроля, самоуважение. Психология профессионального здоровья. Психологические проблемы, вызванные стрессом. Поведенческие проблемы, вызванные стрессом. Способность управления стрессом. Четыре главных типа стрессоров: Стрессоры, связанные со временем (перегрузка на работе, отсутствие возможности контроля	2	

	<p>времени); стрессоры противостояния (ролевые конфликты, проблемные конфликты, конфликты взаимодействия); ситуативные стрессоры (неблагоприятные условия на работе. быстрые перемены); стрессоры ожидания (ожидание неприятностей, страх). Профессиональные деформации персонала. Индивидуальные методы борьбы со стрессом. Способы борьбы со стрессом в организации.</p>		3
	<p>Производственный стресс. Удовлетворенность работой и контроль. Синдром выгорания. Психическое выгорание у менеджеров и их его преодоление. Личностные и профессиональные факторы психического выгорания. Развитие эмоционального истощения и деперсонализации. Профилактика выгорания. Снижение вероятности синдрома выгорания: ориентация на сотрудничество и компромисс, высокая мотивация саморазвития и профессионального роста, креативность подхода к решению профессиональных задач, высокий уровень коммуникативных умений, высокая общительность в малых группах, социальная смелость.</p> <p>Методы предупреждения различных видов стрессоров. Стрессовые факторы и индивидуальные различия. Шесть главных источников стресса на рабочем месте: внутренние особенности работы (рабочие условия, графики и т.д.); роль в организации (перегрузка, недостаточная нагрузка); отношения на работе (особенно с начальством); развитие карьеры (средний возраст – критическая стадия); организационная структура и климат (степень влияния правил и предписаний); распределение времени между домом и работой. Устранение стрессоров. Зависимость уязвимости при стрессе от типа личности. Элементы стрессоустойчивой личности: контроль, ответственность и принятие вызова. Внутренний локус контроля. Снижение негативного воздействия стрессов – развитие физиологической, психологической и социальной устойчивости. Меры предотвращения ролевого стресса.</p>	2	3
	<p>Развитие навыка эффективной коммуникации. Повышение межличностной коммуникации. Принципы поддерживающей коммуникации. Развитие процесса социального восприятия: психологических механизмов: атрибуция, стереотипизация, эффект «ореола». Стратегии управления впечатлением. Воздействие имиджа руководителя.</p>	2	

	<p>Практические занятия</p> <p>1. Анализ трудных ситуаций на работе. 2. Тренинг стрессоустойчивости</p>	2	
Раздел 4. Эффективная деятельность менеджера		4.л\2п	
Тема 4.1. Понятие и характеристика стилей управления	Содержание учебного материала		
	Природа лидерства. Лидерство менеджера. Различия между властью, полномочиями и влиянием. Стили управления. Качества личности и поведения лидера. Необходимость власти и полномочий. Источники личной власти менеджера: компетентность, привлекательность, усердие, легитимность. Власть и влияние лидера. Локус контроля и авторитарность лидера. Основные принципы создания и использования власти. Потребность в контроле. Поведение менеджеров и эффективность их работы. Способность эффективно работать с людьми. Отношение менеджеров к людям. Влияние ситуационных факторов на стратегии поведения менеджеров. Ситуационное лидерство. Сравнение стилей управления в различных культурах. Факторы, влияющие на доминирующий стиль управления. Принципы партисипативного стиля управления: отношения поддержки, коллективное принятие решений, стремление достичь высоких результатов.	2	3
	Новое понимание лидерства. Лидерство в условиях обострения конкуренции и изменений. Лидер-реформатор. Различие между двумя основными формами лидерства: традиционным и трансформационным (преобразующим). Составляющие трансформационного лидерства. Факторы, влияющие на эффективность лидерства. Разные стили лидерства на разных стадиях бизнеса. Национальные особенности лидерства. Делегирующий стиль управления. Одиннадцать ограничений эффективности менеджера. Оценка и самооценка руководителя. Трансформационное лидерство.	1	3
	Практическое занятие Семинар: Психология власти и делегирование полномочий. Транзактный анализ.	2	

Тема 4.2. Оценка эффективности менеджера	Содержание учебного материала	1	
	Измерение показателей эффективности менеджеров. Личностные предпосылки эффективной деятельности менеджера. Группы критериев эффективности: 1. Работа менеджера (принятие решений, решение проблем, новаторство, управление временем и обработка информации). 2. Сам менеджер (мотивация, восприятие своей роли, умение справляться со стрессом и неопределенностью); 3. Отношения менеджера с другими людьми (подчиненными, начальством, коллегами; умение разрешать конфликты; аспекты, связанные с лидерством и властью). 4. менеджер как часть организации (поддержание нормального функционирования организации, технический и финансовый контроль). 5. Критерий общей эффективности в целом (распределение ресурсов, достижение целей и выполнение задач, планирование и организация работы, координация действий, контроль). Базовые принципы эффективного менеджмента: культура управления; внимание, уважение и доверие; вовлечение в работу и доступность; позитивные действия на основе индивидуального подхода; удовлетворение сотрудников и клиентов; акцент на конечный результат; справедливое и беспристрастное отношение; признание и похвала. Оценка компетенций. Модель компетенций: Природные («большая пятерка»; Приобретенные (профессиональный опыт и знания о бизнесе); Адаптивные, позволяющие достигать целей в своей рабочей среде; Исполнительские. Оценка управленческих навыков	1	3
Всего во взаимодействии с преподавателем		54	
Дифференцированный зачет			
Всего		54	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, средств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Менеджмент.

Оборудование учебного кабинета (аудитории) и рабочих мест кабинета: учебная мебель, дидактические пособия, программное обеспечение, компьютеры, проекторы, видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения: видеопроекционное оборудования для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернету.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. Учебник и практикум для СПО

<https://biblio-online.ru/bcode/437243> Под общ. ред. Лапшовой Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 406

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/433772> Максимцев И. А., Горелов Н. А.

Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 526

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/433528> Литвинюк А. А. [и др.]

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва).

Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 498

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для СПО <https://biblio-online.ru/bcode/429594> Маслова В. М. Маслова

Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва).

Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 431

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд. Учебник и практикум для СПО

<https://biblio-online.ru/bcode/437039> Исаева О. М., Припорова Е. А. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с168

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ. Учебное пособие для СПО

<https://biblio-online.ru/bcode/431902> Тебекин А. В.

Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 182

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ: ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для СПО [https://biblio-](https://biblio-online.ru/bcode/430942)

[online.ru/bcode/430942](https://biblio-online.ru/bcode/430942) Кязимов К. Г. Академия труда и социальных отношений (г. Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 202

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для СПО
<https://biblio-online.ru/bcode/437732> Горленко О. А., Ерохин Д. В.,
 Брянский государственный технический университет (г. Брянск).
 Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 249

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ. Учебное пособие для СПО
<https://biblio-online.ru/bcode/445855> Базаров Т. Ю. Московский
 государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва).
 Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 381

№ п/п	Наименование
I	Нормативно-правовые документы
1.1.	ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению.
1.2.	ГОСТ Р 50690-2000 Государственный стандарт РФ. Туристские услуги.
1.3	Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц.
1.4	Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011
1.5	Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. (Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №6// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011).
2	Интернет-ресурсы
2.1	Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru

3.3. Используемые образовательные технологии

С целью достижения запланированных результатов обучения и формирования соответствующих общих и профессиональных компетенций, обеспечивающих реализацию требований ФГОС СПО и работодателей, реализации модульно-компетентностного, системно-деятельностного подхода в учебном процессе по данной дисциплине используются активные методы обучения в сочетании с традиционными видами учебной работы (беседа, лекция, семинар, практическая работа, просмотр видеофильмов, разбор конкретных ситуаций, групповые дискуссии. Обучение строится с применением традиционных здоровьесберегающих технологии, ИКТ, кейс-технологий, проведение занятий с

применением деловых и ролевых игр, защиты индивидуальных и групповых проектов.

3.5. Требования к организации учебного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ

Рабочая программа предусматривает образование лиц с ОВЗ или инвалидностью и наличие специальных условий её реализации и контроля, и оценки результатов освоения дисциплины (использование специальных методов обучения, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения и т.п.) в соответствии с адаптированной ОПОП специальности.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем.

Формы и методы промежуточной аттестации текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Фонды оценочных средств (ФОС, КОС) разрабатываются образовательным учреждением. Они включают в себя педагогические контрольно-оценочные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Код компет	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		

У1	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У2	Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У3	Управлять материально-производственными запасами	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У4	Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У5	Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У6	Рассчитывать нормативы работы горничных	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У7	Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У8	Применять методы максимизации доходов гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У9	Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У10	Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы

У11	заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внебюджетных доходов	формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;	Оценка результатов выполнения практической работы
У12	Отражать операции по бронированию номеров	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У13	Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц	формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;	Оценка результатов выполнения практической работы
У14	Разрабатывать план самообразования.	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
У15	Определять перечень литературных источников по экономике и бухгалтеру гостиничного предприятия	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У16	Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У17	Объективно оценить результаты профессионального роста	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы
У18	Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
У19	Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности	обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний	Оценка результатов выполнения практической работы

У20	Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
У21	Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
У22	Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов	выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.	Оценка результатов выполнения практической работы
31	Усвоенные знания Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения	углубление и расширение теоретических знаний;	Тестирование Устный опрос
32	Методы и формы оплаты труда видов	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
33	Виды и формы стимулирования труда	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
34	Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
35	Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос

36	Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
37	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
38	Принципы управления материально-производственными запасами	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
39	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труд	формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу	Тестирование Устный опрос
310	Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
311	номерной фонд гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
312	принципы ценообразования и подходы к ценообразованию	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
313	Методы управления доходами гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
314	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	
315	основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос

316	виды отчетности по продажам	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
317	учет и порядок ведения кассовых операций	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
318	формы безналичных расчетов	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
319	методику экономического самообразования	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
320	Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
321	Показатели профессионального и личного развития	самостоятельность и совершенствование и самоорганизация	Тестирование Устный опрос
322	Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
323	Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос
324	Специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере	самостоятельность и совершенствование и самоорганизация	Тестирование Устный опрос
325	Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос

326	Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач	Тестирование Устный опрос
327	Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос
328	Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов	развитие познавательных способностей и активности обучающихся	Тестирование Устный опрос
Общие компетенции			
ОК 1	Выбирать способы решения профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Итоговый контроль
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	

ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	развитие познавательных способностей и активности обучающихся
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	развитие познавательных способностей и активности обучающихся
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач
ОК 9	Использовать информационные технологии профессиональной деятельности	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач

**Профессиональные
компетенции**

ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Промежуточная аттестация
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	Промежуточная аттестация
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация	

ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ПК 4.1.	Планировать потребности бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	самостоятельность совершенствование и самоорганизация

4.1. Примерный перечень вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации

1. Человеческие ресурсы трудовой деятельности.
2. Историческое развитие труда и деловой предприимчивости.
3. Теории управления о роли человека в организации.
4. Социальная политика государства и организации.
5. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации.
6. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала.
7. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
8. Методология и система управления персоналом организации.
9. Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом.
10. Закономерности и принципы управления персоналом.
11. Методы управления персоналом.

12. Методы построения системы управления персоналом.
13. Организационное проектирование системы управления персоналом. Цели и функции системы управления персоналом.
14. Организационная структура системы управления персоналом.
15. Кадровое и документационное обеспечение системы управления персоналом.
16. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
17. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
18. Стратегическое управление персоналом.
19. Кадровая политика организации.
20. Стратегическое управление организацией. Система стратегического управления организацией.
21. Стратегия управления персоналом организации. Реализация стратегии управления персоналом.
22. Планирование работы с персоналом организации.
23. Основы кадрового планирования в организации.
24. Маркетинг персонала.
25. Трудовые показатели в системе кадрового планирования. Планирование производительности труда.
26. Технологии управления персоналом организации.
27. Наем, отбор и прием персонала. Подбор и расстановка персонала.
28. Деловая оценка персонала.
29. Социализация, профориентация и трудовая адаптация персонала.
30. Высвобождение персонала.
31. Технология управления развитием персонала организации.
32. Управление социальным развитием. Социальное развитие организации как объект управления.
33. Основные факторы социальной среды. Управление социальной защитой персонала. Задачи и функции социальной службы.
34. Организация обучения персонала. Основные понятия и концепции обучения. Виды обучения персонала.
35. Методы обучения персонала. Роль службы управления персоналом в организации обучения кадров.
36. Организация проведения аттестации персонала.

37. Управление деловой карьерой персонала. Понятие и этапы карьеры.
38. Управление деловой карьерой. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.
39. Управление поведением персонала организации.
40. Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
41. Система управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
42. Формирование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности.
43. Управление конфликтами и стрессами. Организация управления конфликтами и стрессами.
44. Методы управления конфликтами. Методы управления стрессами.
45. Безопасность, условия труда и дисциплина труда персонала. Управление текучестью персонала.
46. Оценка результатов деятельности персонала организации.
47. Анализ и описание работы и рабочего места.
48. Оценка результатов труда персонала организации.

Критерии оценивания заданий

«Отлично»

1. Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Хорошо»

1. Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое

использование профессиональной терминологии.

3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны.

4. Без затруднений выполняет вычисления.

5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Удовлетворительно»

1. Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса.

2. Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии.

3. Допущены неточности в расчетах, небрежно выполнены вычисления.

4. Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Неудовлетворительно»

1. Студент не знает технической терминологии; оформление ответов не соот

2. Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию. Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов.

3. Студент путается в последовательности расчетов, имеются ошибки.

4. Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

