

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

**Факультет экономики и управления  
Кафедра государственного и муниципального управления и политологии**

**УТВЕРЖДАЮ**  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«30» апреля 2025 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины**

**Управление персоналом в туризме**  
*(наименование дисциплины (модуля))*

---

Направление подготовки  
**49.03.03 – Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм**  
*(шифр, название направления)*

Направленность (профиль) подготовки  
**«Рекреационно-оздоровительная деятельность»**

---

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

---

Форма обучения  
**Заочная**

---

**Год начала подготовки - 2025**  
*(по учебному плану)*

---

Карачаевск, 2025

Программу составил(а): *ст. пр. Узденова Ф.И.*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 – Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 №943, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (направленность (профиль) подготовки «Рекреационно-оздоровительная деятельность»), локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и политологии на 2025-2026 уч. год

Протокол №8 от 29.04.2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Наименование дисциплины (модуля).....  | 4  |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....  | 4  |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....   | 4  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 5  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....   | 6  |
| 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) ...   | 6  |
| 5.2. Примерная тематика курсовых работ.....   | 7  |
| 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы.....   | 7  |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....   | 10 |
| 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций .....  | 10 |
| 7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания. ....  | 14 |
| 7.3 Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины .....  | 14 |
| 7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен).....  | 15 |
| 8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.  | 17 |
| а) основная литература .....  | 17 |
| б) дополнительная учебная литература .....  | 18 |
| 9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) .....   | 18 |
| 9.1. Общесистемные требования .....   | 18 |
| 9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....   | 19 |
| 9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .....  | 19 |
| 10. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....   | 19 |
| 11. Лист регистрации изменений.....   | 20 |

## 1. Наименование дисциплины (модуля)

### *Управление персоналом в туризме*

**Целью** изучения дисциплины является формирование у студентов основополагающего представления о специфике и эффективном управлении предприятиями туристской индустрии различных форм; овладение знаниями экономического механизма менеджмента.

**Для достижения цели ставятся задачи:**

- познакомить студентов с ключевыми проблемами в науке об управлении персоналом, проблемами методологии, разработки концепции, стратегии кадровой политики;
- сформировать у студентов знания, умения и компетенции, необходимые для постановки и решения проблем управления персоналом в работе турфирм;
- ознакомить студентов с основными технологиями управления развитием персонала в соответствии с миссией и стратегией развития туристической организации;
- сформировать навыки в области постановки и решении проблем управления персоналом организации, оценки их роли и места в формировании конкурентных преимуществ;
- обеспечить овладение студентами различными видами технологий развития персонала, правилами их разработки, внедрения и применения с учётом стратегии развития персонала, методов оценки эффективности;
- научиться управлять набором базовых компетенций: знаний и умений в области технологии управления развитием персонала как активом.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.08 «Управление персоналом в туризме» относится к формируемой участниками образовательных части дисциплин по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (направленность (профиль) подготовки «Рекреационно-оздоровительная деятельность»).

Дисциплина (модуль) изучается на 5 курсе в 9 семестре.

| МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП   |          |
|---|----------|
| Индекс  | Б1. В.08 |
| <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>  |          |
| Содержание дисциплины непосредственно связано и основывается на знаниях умениях и навыках, а также сформированных компетенциях по результатам освоения таких дисциплин как «Организация туристской деятельности», «Менеджмент в рекреации и туризме» и т.д. |          |

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Управление персоналом в туризме» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

| Код компетенций | Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП | Индикаторы достижения компетенций |
|-----------------|--|-----------------------------------|
|-----------------|--|-----------------------------------|

|             |  |  |
|-------------|--|--|
| <b>УК-2</b> | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <p>УК-2.1 определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними</p> <p>УК-2.2 определяет способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>УК-2.3 планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм</p> <p>УК-2.4 выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач</p>  |
| <b>УК-3</b> | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | <p>УК-3.1 определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2 при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников</p> <p>УК-3.3 осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленных целей</p> <p>УК-3.4 соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат</p> |
| <b>ПК-2</b> | Способен осуществлять планирование, организационное сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма                    | <p>ПК-2.1. Знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма</p> <p>ПК-2.2. Способен работать в команде, вести переговоры, деловую переписку и делопроизводство, соблюдать деловой этикет и корпоративную культуру.</p> <p>ПК-2.3. Владеет навыками планирования, организационного сопровождения и управления реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма</p>  |

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 4 ЗЕТ, 144 академических часов.

|                  |                            |
|------------------|----------------------------|
| Объём дисциплины | Всего часов                |
|                  | для заочной формы обучения |

|  |                  |
|--|------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>   | 144              |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)</b>  |                  |
| <b>Аудиторная работа (всего):</b>  | 8                |
| в том числе:   |                  |
| лекции   | 4                |
| семинары, практические занятия   | 4                |
| практикумы   |                  |
| лабораторные работы  |                  |
| <b>Внеаудиторная работа:</b>   |                  |
| консультация перед зачетом   |                  |
| Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др. |                  |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>  | 128              |
| <b>Контроль самостоятельной работы</b>   | 8                |
| <b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>   | 9 сем. - экзамен |

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

Для заочной формы обучения

| № п/п | Раздел, тема дисциплины   | Общая трудоемкость (в часах) | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) |    |     |             |                                 |                                    |
|-------|---|------------------------------|---|----|-----|-------------|---------------------------------|------------------------------------|
|       |   | всего                        | Аудиторные уч. занятия  |    |     | Сам. работа | Планируемые результаты обучения | Формы текущего контроля            |
|       |   |                              | Лек   | Пр | Лаб |             |                                 |                                    |
| 1.    | Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием  | 8                            |   |    |     | 8           | УК-2, УК-3, ПК-2                | опрос                              |
| 2.    | Эволюция и современные концепции управления персоналом  | 8                            |   |    |     | 8           | УК-2, УК-3, ПК-2                | Письменные ответы на вопросы, эссе |
| 3.    | Управление персоналом как система. Персонал организации как объект управления                                   | 8                            | 2   |    |     | 6           | УК-2, УК-3, ПК-2                | доклад                             |
| 4.    | Кадровая политика и стратегии управления персоналом в туристской индустрии                                      | 8                            |   |    |     | 8           | УК-2, УК-3, ПК-2                | Доклад с презентацией              |
| 5.    | Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом в туристской индустрии | 8                            |   |    |     | 8           | УК-2, УК-3, ПК-2                | Письменные ответы на вопросы, эссе |
| 6.    | Кадровое планирование в туристской индустрии. Подбор  | 8                            |   | 2  |     | 6           | УК-2, УК-3,                     | опрос                              |

|     |  |            |          |          |          |            |  |
|-----|--|------------|----------|----------|----------|------------|--|
|     | персонала в туристской индустрии. Отбор персонала в туристской индустрии   |            |          |          |          | ПК-2       |  |
| 7.  | Профориентация и трудовая адаптация персонала  | 8          |          |          |          | 8          | УК-2, УК-3, ПК-2<br>Доклад с презентацией        |
| 8.  | Деловая оценка персонала в туристской индустрии. Аттестация персонала в туристской индустрии   | 8          |          |          |          | 8          | УК-2, УК-3, ПК-2<br>опрос                        |
| 9.  | Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала. Управление деловой карьерой в туристской индустрии                              | 10         |          |          |          | 10         | УК-2, УК-3, ПК-2<br>Письменные ответы на вопросы |
| 10. | Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала в туристской индустрии. Условия труда и эффективность работы в туристской индустрии | 10         |          |          |          | 10         | УК-2, УК-3, ПК-2<br>опрос                        |
| 11. | Технологии увольнения персонала в туристской индустрии. Специфика управления персоналом в туристской индустрии                                 | 8          |          |          |          | 8          | УК-2, УК-3, ПК-2<br>Письменные ответы на вопросы |
| 12. | Оценка эффективности управления персоналом в туристской индустрии. Корпоративная культура в туристской индустрии                               | 10         |          | 2        |          | 8          | УК-2, УК-3, ПК-2<br>опрос                        |
| 13. | Эффективность управления персоналом: понятие и подходы к оценке. Методики анализа эффективности системы управления персоналом                  | 10         |          |          |          | 10         | УК-2, УК-3, ПК-2<br>опрос                        |
| 14. | Критерии оценки эффективности. Сущность и структура затрат на персонал   | 8          | 2        |          |          | 6          | УК-2, УК-3, ПК-2<br>Доклад с презентацией        |
| 15. | Основные виды эффективности управления персоналом: экономическая, техническая, социальная.   | 8          |          |          |          | 8          | УК-2, УК-3, ПК-2<br>Письменные ответы на вопросы |
| 16. | Особенности, методы и принципы изменения организационной культуры на разных стадиях развития организации.                                      | 8          |          |          |          | 8          |  |
|     | Контроль   | 8          |          |          |          |            |  |
|     | <b>Всего</b>   | <b>144</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>-</b> | <b>128</b> |  |

## 5.2. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

## 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

**Лекционные занятия.** Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

**Лабораторные работы и практические занятия.** Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются



инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

**Образовательные технологии.** При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии

реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

| Уровни сформированности компетенций | Индикаторы  | Качественные критерии оценивание  |  |  |          |
|-------------------------------------|---|---|--|--|----------|
|                                     |   | 2 балла   | 3 балла  | 4 балла  | 5 баллов |
| УК-2                                |   |   |  |  |          |
| Базовый                             | <b>Знать:</b><br>- культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | Не знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | В целом знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | Знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  |          |
|                                     | <b>Уметь:</b><br>- определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели   | Не умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели   | В целом умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели   | Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели   |          |
|                                     | <b>Владеть:</b><br>- навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников;<br>- навыками общения на государственном | Не владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников;<br>навыками общения на государственном | В целом владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников;<br>навыками общения на государственном | Владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников;<br>навыками общения на государственном |          |

|             |  |   |  |  |  |
|-------------|--|---|--|--|--|
|             | государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства   | языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства          | языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства | языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства       |  |
| Повышенный  | <p><b>Знать:</b><br/>- культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p><b>Уметь:</b><br/>- определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>Владеть:</b><br/>- навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников;<br/>- навыками общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</p> |   |  |  | <p>В полном объеме знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>Умеет в полном объеме определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>В полном объеме владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников; навыками общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</p> |
| <b>УК-3</b> |  |   |  |  |  |
| Базовый     | <p><b>Знать:</b><br/>- процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с</p>  | Не знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с | В целом знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-    | Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с |  |

|            |   |   |  |  |   |
|------------|---|---|--|--|---|
|            | правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий  | учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий  | правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий   | учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий   |   |
|            | <b>Уметь:</b><br>- вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем                             | Не умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем                               | В целом умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем                               | Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем                               |   |
|            | <b>Владеть:</b><br>методами научного исследования; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию; способностью формировать и аргументировать свои выводы и суждения. | Не владеет методами научного исследования; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию; способностью формировать и аргументировать свои выводы и суждения. | В целом владеет методами научного исследования; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию; способностью формировать и аргументировать свои выводы и суждения. | Владеет методами научного исследования; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию; способностью формировать и аргументировать свои выводы и суждения. |   |
| Повышенный | <b>Знать:</b><br>- процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий                  |   |  |  | В полном объеме знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий |
|            | <b>Уметь:</b><br>вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем                               |   |  |  | Умеет в полном объеме вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем            |

|             |   |   |  |  |   |
|-------------|---|---|--|--|---|
|             | <b>Владеть:</b><br>- способностью организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий  |   |  |  | В полном объеме владеет способностью организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий |
| <b>ПК-2</b> |   |   |  |  |   |
| Базовый     | <b>Знать:</b><br>- методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма<br><br><b>Уметь:</b><br>- организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий<br><br><b>Владеть:</b><br>- навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия | Не знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма<br><br>Не умеет организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий<br><br>Не владеет навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия | В целом знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма<br><br>В целом умеет организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий<br><br>В целом владеет навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия | Знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма<br><br>Умеет организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий<br><br>Владеет навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия |   |
| Повышенный  | <b>Знать:</b><br>- методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма   |   |  |  | В полном объеме знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма  |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <b>Уметь:</b><br>- организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий |  |  |  | Умеет в полном объеме организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий |
|  | <b>Владеть:</b><br>- навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия   |  |  |  | В полном объеме владеет навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия   |

## 7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

## 7.3 Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

### 7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Системные концепции управления.
2. Управление качеством сервиса.
3. Организация инновационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.
4. Управление изменениями как фактор внедрения инновационных процессов.
5. Миссия и цели туристской организации.
6. Особенности управления маркетингом в индустрии туризма.
7. Корпоративная культура в индустрии туризма.
8. Управленческая структура туристского предприятия.
9. Организационная структура службы управления персоналом.
10. Роль государства в управлении индустрией туризма

### Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

### **7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)**

1. Два подхода к термину "управление человеческими ресурсами".
2. В чем заключается основная цель управления персоналом?
3. Что является объектом управления персоналом?
4. Чем объясняется интернационализация управления персоналом?
5. Какие факторы определяют место функции управления персоналом в общей системе управления?
6. Что такое кадровая технология?
7. Какой тип кадровой политики предполагает преимущественное использование внутренних источников подбора персонала?
8. Перечислите основные этапы развития науки о персонале.
9. В чем суть концепции "Кадры как ресурсы"?
10. Для какой концепции управления персоналом характерен авторитарный стиль управления, ориентированный только на цели предприятия?
11. Каковы причины реорганизации кадровых служб в СУП? В чем суть этой реорганизации?
12. Что такое штатная норма?
13. В каком документе закрепляется распределение полномочий между сотрудниками?
14. На каком уровне управления определяются концепция и тип кадровой политики?
15. Какая концепция управления персоналом целесообразна для предприятий с массовым (серийным) характером производства?
16. Какая концепция управления персоналом целесообразна для государственных учреждений?
17. Какая концепция управления персоналом целесообразна для коммерческих структур в условиях рыночной конкуренции?
18. К какой группе сотрудников СУП относится психолог?
19. Какие методы планирования численности персонала Вы знаете?
20. Какой метод планирования целесообразно применять для расчета численности руководителей?
21. Какой метод планирования целесообразно применять для расчета технических исполнителей?
22. Каков горизонт планирования при долгосрочном планировании?
23. Каков горизонт планирования при среднесрочном планировании?
24. Каков горизонт планирования при краткосрочном планировании?
25. Что такое качественное планирование персонала?

26. Перечислите основные подходы к формированию персонала.
27. В чем заключается сущность теории должностного соответствия?
28. В чем заключается основная идея профессионального клиринга?
29. Что такое профессиограмма?
30. Что такое персонограмма?
31. Что включает пакет заявительных документов?
32. Перечислите внутренние и внешние факторы, влияющие на процесс отбора кандидатов.
33. Перечислите основные этапы процедуры отбора кандидатов на должность.
34. В чем отличие предварительной отборочной беседы от собеседования (цель, кто проводит, результат)?
35. При составлении запроса о кандидате целесообразно ставить вопросы в закрытой, открытой или скрытой форме?
36. В чем заключается сущность управления карьерой?
37. Какие виды трудовых перемещений Вы знаете?
38. Перечислите основные типы карьеры.
39. По каким показателя можно оценить эффективность работы с резервом?
40. Перечислите основные этапы управления деловой карьерой.
41. Какова роль и задачи оценки персонала?
42. В чем принципиальная разница между экспертным и инструментальным подходами к оценке работника?
43. В какой форме наиболее часто проводится оценка персонала на российских предприятиях?
44. В чем заключается суть технологии Центра оценки?
45. Какие методы оценки персонала вы знаете?
46. Какой метод оценки персонала целесообразно применять для обоснованности административных решений?
47. В чем суть нового подхода непрерывного обучения персонала?
48. Какой метод обучения наиболее эффективен для приобретения и сохранения знаний?
49. Какой метод обучения наиболее эффективен для развития способности к совместной работе?
50. Какой метод обучения наиболее эффективен для получения навыка в решении проблем?
51. Что такое мотивация труда?
52. Что такое тип трудовой ориентации?
53. Что характеризует направленность мотивации?
54. Перечислите основные виды увольнений
55. Что такое текучесть персонала?
56. Какие методы применяют для выявления причин текучести?
57. Что такое мотив текучести?
58. Перечислите основные альтернативы сокращению персонала.
59. Какие критерии оценки сотрудников являются обязательными при сокращении персонала?
60. Что такое аутплейсмент?
61. Что такое экономическая эффективность управления персоналом?
62. Что такое техническая эффективность управления персоналом?
63. Что такое социальная эффективность управления персоналом?
64. Каковы основные критерии оценки эффективности работы служб управления персоналом?
65. Каковы особенности управления персоналом в рекламных агентствах.
66. Особенности управления персоналом в сфере туризма.



67. Особенности управления персоналом на предприятиях сферы услуг.
68. Методы поддержания и изменения организационной культуры
69. Факторы, вызывающие необходимость изменения организационной культуры.

### **Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине**

#### **«Управление персоналом в туризме»:**

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## **8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) основная литература**

1. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма : учебник / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 180 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006295-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1247716> – Режим доступа: по подписке.
2. Булат, Р. Е. Документационное обеспечение управления персоналом: учебное пособие / Р. Е. Булат. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 234 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010318-1.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007087>- Режим доступа: по подписке.
3. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина; под общей редакцией Т. В. Кузнецовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004805-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078152>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Е.А. Митрофанова, М.В. Ловчева; под ред. А.Я. Кибанова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 524 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003544-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1816819> – Режим доступа: по подписке.
5. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-

е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2118078> – Режим доступа: по подписке.

#### **б) дополнительная учебная литература**

**1.Гущина, И. А.** Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - Москва: Альфа-М, ИНФРА-М, 2015. - 240 с. ISBN 978-5-98281-152-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/489737>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

**Лаврентьева, М. Г.** Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум: учебное пособие / М. Г. Лаврентьева. - 99 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011901-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/912747> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

### **9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)**

#### **9.1. Общесистемные требования**

##### **Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

##### *Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)*

| <b>Учебный год</b>    | <b>Наименование документа с указанием реквизитов</b>   | <b>Срок действия документа</b>  |
|-----------------------|--|---------------------------------|
| 2025-2026 учебный год | Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>                             | от 14.05.2025г. до 14.05.2026г. |
| 2025-2026 учебный год | Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>                                     | от 11.02.2025г. до 11.02.2026г. |
| 2025-2026 учебный год | Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a> | Бессрочный                      |
| 2025-2026 учебный год | Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>                               | Бессрочный                      |
| 2025-2026 учебный год | Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение  | Бессрочный                      |

|                          |   |            |
|--------------------------|---|------------|
|                          | №15646 от 21.10.2016 г.<br>Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>   |            |
| 2025-2026<br>учебный год | Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ.<br>Соглашение. Бесплатно.<br>Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a> | Бессрочный |

## **9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

## **9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
4. Kaspersky Endpoint Security (Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.)
5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

## **9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - <https://wciom.ru/>.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - <https://www.levada.ru/>.

## **10. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

## 11. Лист регистрации изменений

| Изменение | Дата и номер протокола<br>ученого совета<br>Университета, на котором<br>были утверждены<br>изменения | Дата введения<br>изменений |
|-----------|--|----------------------------|
|           |  |                            |
|           |  |                            |