

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих

*август* 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА В**  
**СФЕРЕ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Производственный сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» выступает формирование способности использовать современные теоретические и практические подходы к управлению персоналом предприятий и организаций сервиса, способности использовать основы экономических и управленческих знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов знания об основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности, об экономических показателях оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах, об основах работы с персоналом в успешно работающих организациях сервиса;

- сформировать у студентов знания о механизме работы в команде, о толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

- выработать умение управлять персоналом на предприятиях сервиса (в т.ч. в сфере воздушного транспорта);

- обучить навыкам использования социально-экономических и психологических резервов повышения эффективности трудовой деятельности персонала на предприятиях сервиса (в т.ч. в сфере воздушного транспорта)

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» представляет собой дисциплину, относящуюся к базовой части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Менеджмент в сервисе», «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», «Основы социального государства», «Учет и анализ в сфере сервиса», «Корпоративный менеджмент», «Социология и психология управления в сервисе», «Основы функционирования систем сервиса», «Грузоведение».

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» является обеспечивающей для дисциплин «Производственная эстетика на предприятиях воздушного транспорта», «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», «Психология».

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» изучается в 4 семестре.

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности, экономические показатели оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы экономических знаний в управлении персоналом;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью использовать основы экономических знаний при оценке персонала.</li> </ul>
способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые положения управления персоналом при решении социальных и профессиональных задач на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> <li>- механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать в команде на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</li> </ul>

### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры
		4
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	36	36
лекции	18	18

Наименование	Всего часов	Семестры
		4
практические занятия	18	18
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	36	36
Промежуточная аттестация	36	36
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	36	36

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОК-4		
Тема 1. Система управления персоналом организации сервиса сферы воздушного транспорта	8	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Политика и стратегия в области персонала	8	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Субъекты и объекты управления персоналом организации	8	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Подбор, отбор, оценка и адаптация персонала	13	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, З
Тема 5. Управление развитием персонала организации	8	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Мотивация и управление поведением персонала организации	8	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Управление конфликтами и стрессами	17	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	72				
Промежуточная аттестация	36				
Всего по дисциплине	108				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, З – задание, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Система управления персоналом организации сервиса сферы воздушного транспорта	2	2	—	—	4	—	8
Тема 2. Политика и стратегия в области персонала	2	2	—	—	4	—	8
Тема 3. Субъекты и объекты управления персоналом организации	4	2	—	—	4	—	8
Тема 4. Подбор, отбор, оценка и адаптация персонала	2	4	—	—	7	—	13
Тема 5. Управление развитием персонала организации	2	2	—	—	4	—	8
Тема 6. Мотивация и управление поведением персонала организации	2	2	—	—	4	—	8
Тема 7. Управление конфликтами и стрессами	4	4	—	—	9	—	17
Итого за семестр 4	18	18	—	—	36	—	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

## 5.3 Содержание дисциплины

### Тема 1. Система управления персоналом организации сервиса сферы воздушного транспорта

Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины. Основные понятия и определения, используемые в курсе: персонал организации, кадры, управление персоналом, человеческие ресурсы и др. Теоретические основы сервисной деятельности. Сервис как способ удовлетворения и оказания услуг. Рыночная модель социально-экономической системы сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Особенности управления предприятием сферы сервиса (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности, экономические показатели оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (для самостоятельного изучения). Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Политика и стратегия в области персонала**

Сущность и содержание современной концепции управления персоналом. Факторы, оказывающие влияние на людей в организации. Организационная культура как объект стратегического управления персоналом. Кадровая политика организации как основа формирования стратегии управления персоналом. Понятие, виды и направления кадровой политики (для самостоятельного изучения). Сущность, условия и этапы разработки стратегии управления персоналом (для самостоятельного изучения). Этапы реализации стратегии управления персоналом (для самостоятельного изучения). Планирование кадрового обеспечения организации (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Субъекты и объекты управления персоналом организации**

Понятие и состав субъекта управления персоналом. Личность руководителя и ее роль в управлении персоналом, роли и функции руководителя. Классификация стилей и методов руководства. Состав и свойства объекта управления. Основные требования к персоналу. Личность работника как объект и субъект управления. Личность и ее характеристики. Типы сотрудников организации. Социально-демографическая структура коллектива (для самостоятельного изучения). Категории авиационного персонала (для самостоятельного изучения). Классификация работников управления по административно-правовым и функциональным признакам (для самостоятельного изучения). Понятие и признаки трудового коллектива, виды коллективов (для самостоятельного изучения). Понятия «группа» и «команда» в управлении персоналом, формальные и неформальные группы в организации (для самостоятельного изучения). Функции неформальных групп (для самостоятельного изучения). Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (для самостоятельного изучения). Характеристика национальных особенностей поведения и управления персоналом в России (для самостоятельного изучения). Основные социально-культурные ценности России (для самостоятельного изучения).

## **Тема 4. Подбор, отбор, оценка и адаптация персонала**

Основные источники информации о персонале. Технология поиска и найма нового сотрудника. Методы и этапы отбора. Оценка кадрового потенциала организации. Деловая оценка персонала: виды, критерии и показатели (для самостоятельного изучения). Организация аттестации персонала (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний необходимые при оценке эффективности результатов деятельности персонала в различных сферах (для самостоятельного изучения). Понятие и виды адаптации сотрудников (для самостоятельного изучения). Участники процесса адаптации и распределение ответственности между работниками и руководителями различных подразделений за ее прохождение (для

самостоятельного изучения). Особенности организации испытательного срока (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Управление развитием персонала организации**

Социальное развитие как объект управления персоналом организации. Потенциал авиапредприятия и его элементы. Социально-психологический климат, пути и методы его формирования. Элементы социальной инфраструктуры, показатели их состояния. Основные понятия, виды и методы обучения персонала (для самостоятельного изучения). Сущность, цели, задачи и организация проведения аттестации персонала (для самостоятельного изучения). Понятие и виды и этапы деловой карьеры (для самостоятельного изучения). Управление деловой карьерой персонала (для самостоятельного изучения). Работа с кадровым резервом (для самостоятельного изучения). Критерии, используемые при подборе кандидатов в резерв (для самостоятельного изучения). Порядок отбора и зачисления в группу резерва кадров (для самостоятельного изучения).

### **Тема 6. Мотивация и управление поведением персонала организации**

Понятие о мотивации трудового поведения персонала и понятийном аппарате мотивации. Принципы и основы формирования системы мотивации и стимулирования персонала. Компоненты и инструменты системы мотивации персонала. Виды стимулирования труда и их основное содержание. Этика деловых отношений в организации (для самостоятельного изучения). Общие закономерности межличностных отношений (для самостоятельного изучения). Безопасность, условия и дисциплина труда персонала организации (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Управление конфликтами и стрессами**

Понятие конфликта, его сущность и структура. Субъект, предмет конфликта. Структура конфликтной ситуации. Классификация конфликтов, их основные причины и динамика протекания. Основные этапы и фазы конфликта. Проблема толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения личности в конфликте. Стили поведения в конфликте (для самостоятельного изучения). Предупреждение и урегулирование конфликтов (для самостоятельного изучения). Формы проявления и способы разрешения внутри личностных конфликтов (для самостоятельного изучения). Понятие межличностного конфликта и его особенности (для самостоятельного изучения). Управление межличностными конфликтами (для самостоятельного изучения). Основные стратегии поведения в конфликте (для самостоятельного изучения). Межличностные способы разрешения конфликта (для самостоятельного изучения). Понятие стресса (для самостоятельного изучения). Сущность и природа стресса (для самостоятельного изучения). Классификация стрессоров и их последствий (для самостоятельного изучения). Стресс и заболевания,

перегрузки, обстоятельства жизни (для самостоятельного изучения). Способы обнаружения стрессов (для самостоятельного изучения). Методы нейтрализации стрессов (для самостоятельного изучения). Организационный механизм управления конфликтами и стрессами (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Особенности управления персоналом на предприятия сервиса»	2
2	Практическое занятие № 2. «Способы развития стратегии управления персоналом»	2
3	Практическое занятие № 3. «Субъективная и объективная составляющая в деятельности по управлению персоналом предприятий сферы воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 4. «Методика подбора, отбора и адаптации работников сервисного предприятия» Подготовка к выполнению заданий	2
4	Практическое занятие № 5. «Классификация стилей и методов руководства»	2
5	Практическое занятие № 6. «Методы контроля развития персонала сервисного предприятия сферы воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 7. «Мотивация и стимулирование работника сервисного предприятия»	2
7	Практическое занятие № 8. «Классификация конфликтов, их основные причины и динамика протекания» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 9. «Способы управления конфликтами сервисного предприятия сферы воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		18

#### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.



## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Система управления персоналом организации сервиса сферы воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Политика и стратегия в области персонала» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Субъекты и объекты управления персоналом организации» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению задания.</p>	4
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Подбор, отбор, оценка и адаптация персонала» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	7
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Управление развитием персонала организации» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1,</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме «Мотивация и управление поведением персонала организации» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
7	1. Изучение теоретического материала по теме «Управление конфликтами и стрессами» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	9
Итого по дисциплине		36

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

2 Комаров, Н. М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN

978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> .  
— Загл. с экрана (дата обращения: 11.01.2016)

б) дополнительная литература:

3 Кошелева, Т. Н. **Роль и место услуг в современной экономике:** Метод.реком. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для студентов гуманитарного факультета всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 31с. - ISBN 978-5-60000-143-5. Количество экземпляров 30.

4 Левшина, О. Н. **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса** [Текст]: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ / О.Н. Левшина, Т. Н. Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014.- 37с. Количество экземпляров 50.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

12 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

15 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебно-методический кабинет кафедры истории и управления персоналом (ауд. 363) имеет фонд специальной и методической литературы по дисциплине «История», который насчитывает более 400 изданий. Имеются журналы: «Родина», «Военно-исторический журнал», «Отечественная история» («Российская история»), справочники и словари.

В кабинете 363 имеются компьютеры с принтерами и ксерокс. Кабинет 365 оснащен мультимедийным проектором и портативным компьютером.

Материалы Internet, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point, используются при проведении лекционных и практических занятий.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на

наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся

навыков командной работы, межличностной коммуникации.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

### **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена в четвертом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при

соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами выполнения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения студентами системы заданий. Таким образом, выполнения заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 4 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

### **9.1. Балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточной аттестации – экзамен (4 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Аудиторные занятия</b>				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	4	6,2	2	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 2	4	6,2	4	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	5	—
Лекция 4 (Тема 3)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 3	4	6,2	7	—
Лекция 5 (Тема 4)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 4	4	6,2	9	—
Практическое занятие 5	4	6,5	10	—
Лекция 6 (Тема 5)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 6	4	6,2	12	—
Лекция 7 (Тема 6)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 7	4	6,2	14	—
Лекция 8 (Тема 7)	1	1,5	15	—
Лекция 9 (Тема 7)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 8	4	6,2	17	—
Практическое занятие 9	4	6,6	18	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена</b>				



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

## **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 4 балла. Сообщение – до 1,2 балла. Выполнение заданий – до 0,3 балла. Устный опрос - до 1 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,4 балла.

## **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

## **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Отличительные черты современного менеджмента.
2. Миссия организации и ее выбор.
3. Модели стилей руководства, предложенные Рэнсисом Лайкертом.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте»:

1. Социально-экономические типы человеческих обществ.
2. Рынок труда и современные концепции занятости населения.

3. Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Основы социального государства»:

1. Правовое обеспечение интересов работника государством в рамках трудовых отношений. Содержание трудового законодательства.
2. Безработица как социальный риск, виды безработицы.
3. Социальное страхование как универсальная система защиты населения от жизненных рисков.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе»:

1. Социальная группа: понятие, классификация, социально-психологическая характеристика.
2. Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
3. Роль как функциональная единица в малых группах.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Корпоративный менеджмент»:

1. Понятие корпоративного менеджмента.
2. Функции корпоративного менеджмента.
3. Основные элементы корпоративного менеджмента.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Учет и анализ в сфере сервиса»:

1. Понятие учета и анализа.
2. Виды анализа.
3. Методы анализа в сфере сервиса.

### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Основы экономических знаний необходимых при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Социальные, этнические,	Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Знание социальных, этнических, конфессиональных и культурных

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	конфессиональные и культурные различия.	различий.
Уметь	Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Умение использовать экономические знания при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Умение работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
Владеть	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Владение навыками использовать экономические знания при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Владение способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Максимальное количество баллов, полученных за экзамен – 30.  
Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче экзамена или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

Оценка за экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

*4 балла:* ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

*6 баллов:* ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

*7 баллов:* ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Выполнение заданий оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*9 баллов:* задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная

интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*3 балла:* задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*1 балл:* задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Тема 1. Система управления персоналом организации сервиса сферы воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины.
2. Основные понятия и определения, используемые в курсе: персонал организации, кадры, управление персоналом, человеческие ресурсы и др.
3. Теоретические основы сервисной деятельности.
4. Сервис как способ удовлетворения и оказания услуг.
5. Рыночная модель социально-экономической системы сервисной деятельности.
6. Особенности управления предприятием сферы сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности, экономические показатели оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах.

2. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

3. Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

## Тема 2. Политика и стратегия в области персонала

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и содержание современной концепции управления персоналом.

2. Факторы, оказывающие влияние на людей в организации.

3. Организационная культура как объект стратегического управления персоналом.

4. Кадровая политика организации как основа формирования стратегии управления персоналом.

### *Примерные темы сообщений*

1. Понятие, виды и направления кадровой политики.

2. Сущность, условия и этапы разработки стратегии управления персоналом

3. Этапы реализации стратегии управления персоналом

4. Планирование кадрового обеспечения организации

## Тема 3. Субъекты и объекты управления персоналом организации

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и состав субъекта управления персоналом.

2. Личность руководителя и ее роль в управлении персоналом, роли и функции руководителя.

3. Классификация стилей и методов руководства.

4. Состав и свойства объекта управления.

5. Основные требования к персоналу.

6. Личность работника как объект и субъект управления.

7. Личность и ее характеристики.

8. Типы сотрудников организации.

9. Социально-демографическая структура коллектива.

10. Категории авиационного персонала.

### *Примерные темы сообщений*

1. Классификация работников управления по административно-правовым и функциональным признакам (для самостоятельного изучения).

2. Понятие и признаки трудового коллектива, виды коллективов

3. Понятия «группа» и «команда» в управлении персоналом, формальные и неформальные группы в организации

4. Функции неформальных групп

5. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

6. Характеристика национальных особенностей поведения и управления персоналом в России

7. Основные социально-культурные ценности России

#### Тема 4. Подбор, отбор, оценка и адаптация персонала

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные источники информации о персонале.
2. Технология поиска и найма нового сотрудника.
3. Методы и этапы отбора.
4. Оценка кадрового потенциала организации.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Деловая оценка персонала: виды, критерии и показатели.
2. Организация аттестации персонала.
3. Основы экономических знаний необходимые при оценке эффективности результатов деятельности персонала в различных сферах.
4. Понятие и виды адаптации сотрудников.
5. Участники процесса адаптации и распределение ответственности между работниками и руководителями различных подразделений за ее прохождение
6. Особенности организации испытательного срока.

##### *Типовые задания*

1. Вы занимаете должность руководителя предприятия сервиса на воздушном транспорте. Каким образом будете осуществлять адаптацию персонала данного предприятия?
2. Вы занимаете пост специалиста по кадрам в рамках предприятия сервиса на воздушном транспорте. Какие технологии поиска найма и отбора персонала сервисного предприятия вы будете применять в своей профессиональной деятельности?

#### Тема 5. Управление развитием персонала организации.

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социальное развитие как объект управления персоналом организации.
2. Потенциал авиапредприятия и его элементы.
3. Социально-психологический климат, пути и методы его формирования.
4. Элементы социальной инфраструктуры, показатели их состояния.
5. Основные понятия, виды и методы обучения персонала

##### *Примерные темы сообщений*

1. Сущность, цели, задачи и организация проведения аттестации персонала.
2. Понятие, виды и этапы деловой карьеры.
3. Управление деловой карьерой персонала.
4. Работа с кадровым резервом.
5. Критерии, используемые при подборе кандидатов в резерв.
6. Порядок отбора и зачисления в группу резерва кадров.

#### Тема 6. Мотивация и управление поведением персонала организации.

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие о мотивации трудового поведения персонала и понятийном аппарате мотивации.

2. Принципы и основы формирования системы мотивации и стимулирования персонала.

3. Компоненты и инструменты системы мотивации персонала.

4. Виды стимулирования труда и их основное содержание.

*Примерные темы сообщений*

1. Этика деловых отношений в организации.

2. Общие закономерности межличностных отношений.

3. Безопасность, условия и дисциплина труда персонала организации

Тема 7. Управление конфликтами и стрессами

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.

2. Субъект, предмет конфликта.

3. Структура конфликтной ситуации.

4. Классификация конфликтов, их основные причины и динамика протекания.

5. Основные этапы и фазы конфликта.

6. Проблема толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

*Примерные темы сообщений*

1. Стратегии поведения личности в конфликте.

2. Предупреждение и урегулирование конфликтов.

3. Формы проявления и способы разрешения внутри личностных конфликтов.

4. Понятие межличностного конфликта и его особенности.

5. Управление межличностными конфликтами.

6. Понятие стресса.

7. Классификация стрессоров и их последствий

8. Способы обнаружения и нейтрализации стрессов

*Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол способствует развитию у учащегося умения работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Данные умения необходимы для разрешения конфликта и бесконфликтного взаимодействия персонала предприятия сервиса в авиатранспортной отрасли.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Сущность толерантности как социального явления.

3. Технология воздействия на конфликт в рамках предприятия сервиса.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Параметры конфликта.



2. Этапы развития конфликта в рамках трудового предприятия.
3. Позитивные и негативные аспекты конфликта в рамках трудового коллектива.
4. Основные методы разрешения конфликта в рамках трудового предприятия.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»**

1. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности, экономические показатели оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах.
2. Сущность понятия «сервис» и его квалификация по сферам осуществления.
3. Содержание понятия «кадровый менеджмент», основные функции кадрового менеджмента.
4. Экономические, демографические, природно-климатические, культурные, научно-технические и политико-правовые факторы сервисной деятельности.
5. Особенности организации управления сервисом в России и за рубежом.
6. Понятие и виды организационных структур управления в сфере сервиса.
7. Основные этапы развития управления персоналом в России и за рубежом.
8. Специализированные организации, предприятия услуг на авиатранспорте, службы сервиса авиапредприятий.
9. Специфические особенности организационных структур социального сервиса и туризма.
10. Государственные стандарты и передовой международный опыт уровня сервиса и качества услуг.
11. Персонал предприятия сервиса как объект управления, его основные характеристики.
12. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
13. Современные представления о системе и службах управления персоналом.
14. Система управления персоналом сервисного предприятия: сущность и состав подсистем.
15. Кадровая политика сервисной организации, основные направления и виды.
16. Технология управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса.
17. Методы повышения уровня толерантности в коллективе, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

18. Резерв потенциальных кандидатов предприятия сервиса, особенности его формирования.

19. Планирование качественной и количественной потребности в персонале сервисной организации.

20. Оценка и анализ кадровой ситуации и кадрового потенциала сервисной организации.

21. Организация, источники и методы привлечения персонала на предприятие сервиса.

22. Оценка кандидатов, конкурсный отбор, оценка качества найма и оформление трудового договора.

23. Профориентация персонала, основные виды и порядок проведения.

24. Понятие и виды адаптации персонала сервисного предприятия, этапы ее проведения.

25. Формирование и управление кадровым резервом сервисного предприятия.

26. Сущность и цели оценки результатов деятельности персонала предприятия сервиса.

27. Содержание и основные этапы оценки труда персонала предприятия сервиса.

28. Содержание основных методов индивидуальной и групповой оценки персонала сервисного предприятия.

29. Оценка персонала. Процедуры и кадровые мероприятия по аттестации персонала.

30. Этапы аттестации. Характеристика аттестационно-оценочных методов. Центры оценки персонала.

31. Повышение квалификации и профессиональное обучение персонала.

32. Фазы профессионального развития и виды профессионального обучения.

33. Оценка эффективности затрат на обучение. Расчет коэффициента повышения квалификации работников.

34. Развитие социальной среды сервисной организации и повышение качества трудовой жизни.

35. Понятие, сущность и виды служебной карьеры, планирование карьеры.

36. Мероприятия по планированию карьеры работников сферы сервиса.

37. Составление карьерограммы и разработка программ стимулирования труда с целью обеспечения карьерного роста персонала.

38. Природа, функции конфликтов и их типология.

39. Основные причины конфликтов в организации и их разрешение.

40. Методы преодоления конфликтов в сфере предлагаемых услуг.

41. Особенности завершения конфликта и его последствия для предприятий сервиса.

42. Сущность, структура и содержание корпоративной культуры. Типология корпоративных культур.

43. Формирование и управление корпоративной культурой на предприятии сервиса.

44. Влияние этно-национальных факторов на корпоративную культуру в сфере сервиса.

45. Власть, влияние, лидерство и авторитет менеджера по управлению персоналом.

46. Модель современного руководителя службы управления персоналом в сфере сервиса.

47. Основные типы руководителей. Администраторы и лидеры.

48. Содержание работы руководителя. Качества, необходимые руководителю в сервисной деятельности.

49. Инновационная программа менеджера по персоналу. Особенности деятельности руководителя по внедрению инноваций в сферу услуг.

50. Понятие стресса. Модель стрессовой ситуации в индустрии сервиса.

51. Факторы сервисной деятельности, вызывающие стресс. Симптомы стресса и методы его предотвращения.

52. Значение технологии делового общения в сфере производства и потребления услуг. Виды и формы общения.

53. Сущность, содержание и значение этики сервисной деятельности.

54. Способы организации сервисного продукта за рубежом. Прямая и опосредованная организации.

55. Управление конфликтами в сфере услуг при осуществлении внешних связей.

56. Предотвращение конфликтов возникающих на почве интолерантной обстановке в коллективе, негативного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

57. Законодательные акты о разделении ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств.

58. Критерии оценки работы персонала в условиях осуществления внешнеэкономических связей.

59. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

60. Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»**

1. Вы занимаете управленческую должность в рамках предприятия сервиса. Какими экономическими знаниями Вы должны обладать, чтобы провести оценку эффективности результатов деятельности предприятия в различных сферах?

2. Вы занимаете управленческую должность в рамках предприятия сервиса сферы воздушного транспорта. Каким образом Вы должны развить у

работников способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия?

3. Вы занимаете управленческую должность в рамках предприятия сервиса сферы воздушного транспорта. Каким образом Вы будете конструировать толерантную среду в коллективе, способствовать толерантному восприятию работником сервиса социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий?

4. Вы занимаете управленческую должность в рамках предприятия сервиса сферы воздушного транспорта. Каким образом Вы будете предотвращать конфликты между работниками предприятия на почве социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-политического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

– краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

– краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области управления персоналом.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, управление персоналом организации обозначать большими буквами УПО). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования управленческих явлений, о способах и средств решения управленческих проблем.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

– кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;

– проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые

выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовка к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовка к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена в четвертом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для экзамена и задания по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 3 «Истории и управления персоналом»

«18» 01 2016 года, протокол № 7.

Разработчик:

к.и.н., доцент



Кузнецов В.Н.

Заведующий кафедрой № 3 «Истории и управления персоналом»

к.э.н., доцент



Иванова М.О.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» сентября 2016 года, протокол №3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).