

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:16:34  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И  
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе  
Л. В. Крылова

(подпись)

« 28 » 02 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.01 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ  
СЕРВИСА**

Укрупненная группа: 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего образования: программа магистратура

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Магистерская программа: Социально-культурный сервис

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 2 курс

заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Донецк  
2024

Рабочая программа «Организационное поведение на предприятиях сервиса», для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

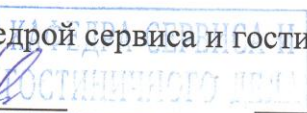
- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения.

**Разработчик:** Рославцева Елена Александровна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от « 22 » 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева

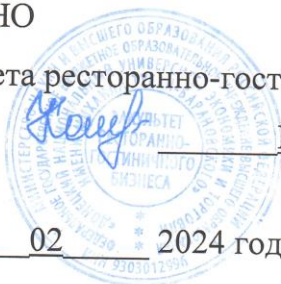
(подпись)

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)



И.В. Кощавка

(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

© Рославцева Е.А., 2024 год  
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная/очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – <b>3,0</b>	Укрупненная группа <b>43.00.00 Сервис и туризм</b>	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки: <b>43.04.01 Сервис</b>		
Модулей – <b>1</b>	Магистерская программа <b>Социально-культурный сервис</b>	<b>Год подготовки</b>	
Смысловых модулей – <b>3</b>		II - й	II - й
Общее количество часов – <b>108</b>		<b>Семестр</b>	
		<b>3-й</b>	<b>4-й</b>
		<b>Лекции</b>	
	18 час.	10 час.	
Количество часов в неделю для очной формы обучения:  аудиторных – <b>3</b> ; самостоятельной работы обучающегося – <b>4</b>	Программа высшего образования - <b>программа магистратуры</b>	<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		18 час	10 час
		<b>Лабораторные занятия</b>	
		-	-
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		44,2 час.	76,1 час.
		<b>Индивидуальные задания*:</b>	
		3 ТМК	3 ТМК
<b>Форма промежуточной аттестации:</b>			
Экзамен	Экзамен		

\* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 36/44,2 ч.

для заочной формы обучения – 20/76,1 ч.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель учебной дисциплины:

формирование комплекса теоретических знаний и практических навыков по формированию и реализации кадровой политики в современных предприятиях, рациональному отбору работников на должности и формированию эффективного трудового коллектива, оцениванию и развитию работников, а также целенаправленному использованию их потенциала.

### Задачи учебной дисциплины:

преподавания дисциплины является теоретическая и практическая подготовка обучающийся по следующим вопросам: формирование эффективной системы управления человеческими ресурсами в предприятии; разработка эффективной системы управления знаниями в предприятии; обоснование концептуальных принципов и методологических принципов управления человеческими ресурсами; формирование и анализ состояния кадровой политики предприятия; проектирование системы управления человеческими ресурсами и нормативной численности работников кадровой службы предприятия; управление социальным развитием трудового коллектива.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Организационное поведение на предприятиях сервиса» является частью формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

*Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин:* «Корпоративное управление в индустрии гостеприимства», «Инновационные гостинично-ресторанные технологии», «Стратегический менеджмент».

*Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин:* «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности»

## 4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 <sub>УК-3</sub> Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 <sub>УК-3</sub> Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 <sub>УК-3</sub> Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	ИДК-1 <sub>ПК-2</sub> Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2 <sub>ПК-2</sub> Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3 <sub>ПК-2</sub> Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4 <sub>ПК-2</sub> Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- основные принципы управления человеческими ресурсами в современной системе менеджмента;
- содержание коллективного договора;
- источники поиска кандидатов на вакантные должности в предприятии и отбирать из них наиболее экономически целесообразные;
- основные функции кадровой службы, в т.ч. менеджера по персоналу.

**уметь:**

- уметь проводить объективный анализ кадровой работы на основе кадрового мониторинга;
- строить рациональную структуру кадровой службы предприятия;
- характеризовать индивидуальные особенности (сильные и слабые черты характера) работника предприятия;
- проводить собеседование с кандидатами на вакантные должности в предприятии и анализировать анкетные данные;
- составлять план мероприятий по профориентационной работе в трудовом коллективе предприятия;

**владеть:**

- методами рационального оценивания работников и уметь их применять в каждом конкретном предприятии;
- навыками расчета показателей движения персонала в предприятии;
- умением формировать сплоченный коллектив предприятия и управлять им
- навыками кадрового планирования с целью определения оптимальной численности и структуры работников.

## **5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***Смысловой модуль 1. Основы управления персоналом предприятия***

**Тема 1.** Управление персоналом в системе менеджмента предприятий

**Тема 2.** Управление гостиничным и ресторанным персоналом

### ***Смысловой модуль 2. Управление трудовым коллективом на предприятиях сервиса***

**Тема 3.** Формирование коллектива предприятия

**Тема 4.** Сплоченность и формирование профессиональной команды

**Тема 5.** Кадровая политика предприятия

### ***Смысловой модуль 3. Содержание процесса управления персоналом предприятия***

**Тема 6.** Кадровое планирование в предприятии

**Тема 7.** Организация набора и отбора персонала

**Тема 8:** Оценка и аттестация персонала

**Тема 9.** Управление процессом развития и движением персонала предприятия

**Тема 10.** Эффективность управления персоналом предприятия

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л	п	лаб	инд	с.р.с		л	п	лаб	инд	с.р.с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1. Основы управления человеческими ресурсами</b>												
<b>Смысловой модуль I. Основы управления персоналом предприятия</b>												
Тема 1. Управление персоналом в системе менеджмента предприятий	8	2	2			4	10	1	1			8
Тема 2. Управление гостиничным и ресторанным персоналом	8	2	2			4	10	1	1			8
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	16	4	4			8	20	2	2			16
<b>Смысловой модуль II. Управление трудовым коллективом на предприятиях сервиса</b>												
Тема 3. Формирование коллектива предприятия	8	2	2			4	10	1	1			8
Тема 4. Сплоченность и формирование профессиональной команды	8	2	2			4	10	1	1			8
Тема 5. Кадровая политика предприятия	8	2	2			4	10	1	1			8
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	24	6	6			12	30	3	3			24
<b>Смысловой модуль III. Содержание процесса управления персоналом предприятия</b>												
Тема 6. Кадровое планирование на предприятии	8,1	2	2			4,2	9	1	1			7
Тема 7. Организация набора и отбора персонала	9	2	2			5	9	1	1			7
Тема 8. Оценка и аттестация персонала	9	2	2			5	9	1	1			7
Тема 9. Управление процессом развития и движением персонала предприятия	7	1	1			5	9	1	1			7
Тема 10. Эффективность управления персоналом предприятия	7	1	1			5	10,1	1	1			8,1
<b>Итого по смысловому модулю 3</b>	40,1	8	8			24,2	46,1	5	5			36,1
<b>Катт</b>	<b>0,9</b>	-	-	-	<b>0,9</b>	-	<b>1,5</b>	-	-	-	<b>1,5</b>	-
<b>СРэк</b>	<b>24,5</b>	-	-	-	<b>24,5</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>ИК</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>КЭ</b>	<b>2</b>	-	-	-	<b>2</b>	-	<b>2</b>	-	-	-	<b>2</b>	-
<b>Каттэк</b>	<b>0,4</b>	-	-	-	<b>0,4</b>	-	<b>0,4</b>	-	-	-	<b>0,4</b>	-
<b>Контроль</b>	-	-	-	-	-	-	<b>8</b>	-	-	-	<b>8</b>	-
<b>Всего часов:</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>27,8</b>	<b>44,2</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>11,9</b>	<b>76,1</b>

- Примечания: 1. л – лекции;  
 2. п – практические (семинарские) занятия;  
 3. лаб – лабораторные занятия;  
 4. инд – индивидуальные занятия;  
 5. СРС – самостоятельная работа

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ з/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Управление персоналом в системе менеджмента предприятий	2	1
2	Управление гостиничным и ресторанным персоналом	2	1
3	Формирование коллектива предприятия	2	1
4	Сплоченность и формирование профессиональной команды	2	1
5	Кадровая политика предприятия	2	1
6	Кадровое планирование в предприятии	2	1
7	Организация набора и отбора персонала	2	1
8	Оценка и аттестация персонала	2	1
9	Управление процессом развития и движением персонала предприятия	1	1
10	Эффективность управления персоналом предприятия	1	1
	Всего	<b>18</b>	<b>10</b>

## 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ не предусмотрено

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
	Не запланированы		

## 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1.	Управление персоналом в системе менеджмента предприятий	4	8
2.	Управление гостиничным и ресторанным персоналом	4	8
3.	Формирование коллектива предприятия	4	8
4.	Сплоченность и формирование профессиональной команды	4	8
5.	Кадровая политика предприятия	4	8
6.	Кадровое планирование в предприятии	4,2	7
7.	Организация набора и отбора персонала	5	7
8.	Оценка и аттестация персонала	5	7
9.	Управление процессом развития и движением персонала предприятия	5	7
10.	Эффективность управления персоналом предприятия	5	8,1
	Всего	<b>44,2</b>	<b>76,1</b>

## 10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом...

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования...

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере...

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## 11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

### Перечень вопросов к модулю 1.

1. Дайте понятие управления персоналом как частная функция менеджмента.
2. Назовите и опишите этапы исторического развития управления персоналом.
3. Дайте понятие личность: сущность, структура.
4. Структура и службы гостиничного персонала
5. Структура и численность ресторанного персонала
6. Какие требования предъявляются к профессионально-квалификационному уровню работников.



7. Охарактеризуйте коллектив как социальная группа.

### **Перечень вопросов к модулю 2.**

1. Какие этапы создания и развития трудового коллектива вы знаете.
2. Охарактеризуйте структуру и эффективность работы трудового коллектива
3. Какие показатели характеризуют эффективность работы трудового коллектива?
4. Дайте понятие сплоченность коллектива и назовите его стадии.
5. Социально-психологические особенности коллектива в гостинично-ресторанном хозяйстве
6. Формирование профессиональной команды
7. Понятие и значение современной кадровой политики предприятий.
8. Стратегии управления персоналом предприятия.
9. Содержание кадровой политики на различных этапах жизненного цикла предприятия.

### **Перечень вопросов к модулю 3.**

1. Кадровое планирование: цели, задачи, принципы, этапы.
2. Назовите виды планирования работы с персоналом предприятия.
3. Определение потребности предприятия в персонале.
4. Что необходимо учитывать при приеме персонала в предприятие.
5. Какие методы привлечения персонала существуют.
6. Методы отбора персонала ресторано-гостиничного предприятия.
7. Профессиональная ориентация в системе управления персоналом.
8. Дайте понятие управление трудовой адаптацией.
9. Деловая оценка персонала: содержание и методология.
10. Оценка специалистов и руководителей.
11. Аттестация гостинично-ресторанного персонала.
12. Обучение персонала.
13. Управление мобильностью персонала.
14. Планирование и подготовка кадрового резерва.
15. Экономическая, социальная и организационная эффективность управления персоналом предприятия.
16. Оценка комплексной эффективности управления персоналом предприятия.

## **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ**

- 1 Управление персоналом в системе менеджмента организации
2. Человеческий капитал и его формирование
3. Формирование персонала и определение его численности
4. Анализ движения и оценка состояния персонала
5. Сравнительный анализ подходов к управлению человеческими ресурсами
6. Стратегические решения в области управления человеческими ресурсами
7. Реализация функции планирования в управлении человеческими ресурсами
8. Роль кадровых служб в системе управления организацией
9. Кадровый маркетинг и его задачи
10. Кадровый консалтинг как элемент развития кадровых служб
11. Кадровый аудит и его основные объекты
12. Сравнительная характеристика методов оценки персонала
13. Кадровые интервью и организация их проведения
14. Источники и анализ первичной информации о персонале
15. Документационное обеспечение кадровой работы
16. Источники и методы привлечения персонала
17. Принципы и методы отбора персонала
18. Сущность и виды адаптации персонала
19. Роль и значение аттестации персонала в организации кадровой работы
20. Опыт разных стран в области создания оценочных центров
21. Повышение квалификации как форма обучения персонала
22. Коучинг как форма развивающего обучения
23. Правовое регулирование трудовых отношений

24. Управление текучестью персонала на современных предприятиях: анализ и обобщение опыта
25. Управление изменениями положения работника в организации
26. Композиция и структуризация как направления организационного проектирования
27. Централизация и децентрализация управленческих процессов: сравнительный анализ практики российских предприятий

## 12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения\*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование (темы 1,2)	2	4
- реферат, доклад, эссе (темы 8)	5	5
- тестирование (темы 1,2,3,5)	2	8
- разноуровневые задачи и задания (темы 4,6,7)	3	9
- текущий модульный контроль (1-й, 2-й)	7	14
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	60
<b>Итого за семестр</b>	<b>100</b>	

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование	2	8
- тестирование	3	12
- контрольная работа	13	13
- реферат	7	7
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	100/60
<b>Итого за семестр</b>	<b>100</b>	

### Вопросы для подготовки к экзамену

1. Управление персоналом как частная функция менеджмента.
2. Этапы исторического развития управления персоналом.
3. Личность: сущность, структура.
4. Структура и службы гостиничного персонала
5. Структура и численность ресторанного персонала
6. Требования к профессионально-квалификационному уровню работников.
7. Коллектив как социальная группа.
8. Этапы создания и развития трудового коллектива.
9. Структура и эффективность работы трудового коллектива.
10. Сплоченность коллектива: сущность, стадии.
11. Социально-психологические особенности коллектива в гостинично-ресторанном хозяйстве
12. Формирование профессиональной команды

13. Понятие и значение современной кадровой политики предприятий.
14. Стратегии управления персоналом предприятия.
15. Содержание кадровой политики на различных этапах жизненного цикла предприятия.
16. Кадровое планирование: цели, задачи, принципы, этапы.
17. Виды планирования работы с персоналом предприятия.
18. Определение потребности предприятия в персонале.
19. Наем персонала в предприятие.
20. Привлечение персонала.
21. Методы отбора персонала ресторано-гостиничного предприятия.
22. Профессиональная ориентация в системе управления персоналом.
23. Управление трудовой адаптацией.
24. Деловая оценка персонала: содержание и методология.
25. Оценка специалистов и руководителей.
26. Аттестация гостинично-ресторанного персонала.
27. Обучение персонала.
28. Управление мобильностью персонала.
29. Планирование и подготовка кадрового резерва.
30. Экономическая, социальная и организационная эффективность управления персоналом предприятия.
31. Оценка комплексной эффективности управления персоналом предприятия.

### 13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа										Итого текущий контроль в баллах	Итоговый контроль (экзамен)	Сумма (в баллах)
Смысловый модуль №1		Смысловый модуль №2			Смысловый модуль №3							
10		10			20					40	60	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10			
5	5	5	3	2	5	4	5	3	3			

### Шкала оценивания: национальная и ECTS

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка ECTS	Оценка по национальной шкале
		для экзамена, диф. зачета, курсового проекта (работы), практики
90 - 100	<b>A</b>	отлично
80 - 89	<b>B</b>	хорошо
75 - 79	<b>C</b>	хорошо
70 - 74	<b>D</b>	удовлетворительно
60 - 69	<b>E</b>	удовлетворительно
35 - 59	<b>FX</b>	Неудовлетворительно с возможностью повторной передачи
0 - 34	<b>F</b>	Неудовлетворительно с обязательным повторным изучением дисциплины

### 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

#### Основная

1. Ряжева, Ю. И. Организационное поведение : учебное пособие / Ю. И. Ряжева, О. В. Семенова. — Самара : Самарский университет, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-7883-1609-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/256907>.
2. Филимонова, И. В. Организационное поведение : учебник / И. В. Филимонова, О. В.

Баландина, А. Б. Вешкурова ; под редакцией И. В. Филимоновой. — Москва : Прометей, 2023. — 498 с. — ISBN 978-5-00172-362-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/354647>

#### **Дополнительная**

1. Басенко, В. П. Организационное поведение : учебное пособие / В. П. Басенко, Б. М. Жуков, А. А. Романов. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 384 с. — ISBN 978-5-394-03559-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/277397>

2. Ракитянская, А. И. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие / А. И. Ракитянская, С. А. Тимошенко. — Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2023. — 80 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340106>

3. Чиркова, Т. В. Управление человеческими ресурсами [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Т. В. Чиркова, Н. С. Шашина, Э. С. Шашина ; ЧОУ ВО "Санкт-Петербург. ин-т экономики и упр." . — СПб. : Астерион, 2019 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ

4. Рославцева, Е. А. Организационное поведение в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело) / Е. А. Рославцева. - Донецк : ДонНУЭТ, 2020. - Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ

#### **Учебно-методическая литература**

1. Рославцева, Е. А. Организационное поведение в индустрии гостеприимства [ Электронный ресурс ] : конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело) / Е. А. Рославцева ; Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса, Кафедра сервиса и гостиничного дела, Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики (ДНР), Государственная организация высшего профессионального образования "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского" . — Донецк : ДонНУЭТ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

Рославцева, Е. А. Организационное поведение в индустрии гостеприимства : методические рекомендации для практических и самостоятельных работ студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело), очной и заочной формы обучения / Е. А. Рославцева ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса, Кафедра сервиса и гостиничного дела . — Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . — 70 с.

#### **15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ**

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — [Донецк, 2021– ]. — Текст : электронный.

2. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». — Москва : Издат. дом «Информо», [2018?– ]. — URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». — [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008– ]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

## **16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение дисциплины «Организационное поведение на предприятиях сервиса» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, лабораторные занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ))	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Рославцева Елена Александровна	по основному месту работы	Должность - доцент, кандидат экономических наук, ученое звание - доцент	Высшее, экономика предприятия, экономист, диплом кандидата наук № 769 <u>Серия КА № 000058</u>	<p>1. Справка о прохождении стажировки № 6 от 27.10.2020 Экономика и ценообразование в туризме (с использованием информационных и коммуникационных технологий, Туристическое агентство «Бархат Тревел», г.Донецк .</p> <p>2. Удостоверение ПК № 77180230054 от 27.05.2022, Дополнительная профессиональная программа «Работа в электронной информационно-образовательной среде», 16 часов, ФГБОУВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», г. Москва.</p> <p>3. Удостоверение ПК № 612400027068 от 24.09.2022, О повышении квалификации по программе «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования» 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», г. Ростов-на-Дону</p> <p>4. Удостоверение ПК № 23007639 от 22.08.2023, о повышении квалификации по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 82 часа, АНО ДПО «Центр дополнительного образования «Просвящение», г. Сочи</p> <p>5. Удостоверение ПК № 800400005450 от 18.11.2024, о повышении квалификации по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк</p>