ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Экономики и управления
Ерохин Д.В.

Рабочая программа учебной дисциплины

Управление персоналом в сфере услуг

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль):
Организация логистического сервиса

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Составитель программы:
Хвостенко Т.М.

Брянск
2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0A5ADD09978C9E66964A0F3355019FFEE3
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 14.08.2026 до 14.08.2027

Лист согласований

Рабочая программа дисциплины « Управление персоналом в сфере услуг» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) подготовки: Организация логистического сервиса разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514, Профессионального стандарта "Специалист по логистике на транспорте", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 616н, согласована и рекомендована к утверждению:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления

протокол № 1 от «27» августа 2026 г.

заведующий кафедрой экономики и управления Д.В. Ерохин

СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация к дисциплине....3
2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы....3
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся....6
3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)....6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий....6
4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) 6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения....8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине....9
6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг»....10
6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания 10
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы....12
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы....13
6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля....13
6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся....14
6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету с оценкой....14
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций 19
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины....20
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....21
9.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине....23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....24
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья....24

1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом в сфере услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки по 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514.

Дисциплина «Управление персоналом в сфере услуг» входит в состав обязательной части модуля «Часть, формируемая участниками образовательных отношений». Данная дисциплина в соответствии с учебным планом института является обязательной для изучения.

Рабочая программа содержит обязательные для изучения темы по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг». Дисциплина обеспечивает формирование знаний и практических навыков, необходимых для эффективного управления человеческими ресурсами в сфере услуг, включая подбор и набор персонала, развитие сотрудников, также разрешение конфликтов.

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 учебных планов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 5 семестре (форма контроля – зачет), на 3 курсе в 5 семестре (форма контроля – зачет) и в 6 семестре (форма контроля – зачет с оценкой) для очной формы обучения.

Цель изучения дисциплины: формирование системы знаний, связанных с целенаправленным воздействием на персонал для обеспечения эффективного функционирования предприятия сферы услуг и удовлетворения потребностей работников.

Задачи изучения дисциплины:

– усвоение теоретических основ кадрового менеджмента;

– определение места и роли управления персоналом в системе управления предприятием;

– изучение принципов и методов управления персоналом;

– овладение методами анализа кадрового потенциала организации;

– исследование перемещений в организации, работы с кадровым резервом и планирования деловой карьеры;

– получение базовых представлений о подборе персонала и профориентации;

– уяснение технологий подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала;

– анализ мотивации поведения сотрудников организации в процессе трудовой деятельности;

– изучение процесса адаптации персонала.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений предприятий сферы услуг, организовывает их выполнение ПК-2.2. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия ПК-2.3. Осуществляет управление персоналом структурного подразделения организации в сфере сервиса	Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единицы.

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов		
	очная форма обучения		
	216		
	4 семестр	5 семестр	6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	72	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем	36	36	36
Аудиторная работа (всего):	36	36	36
в том числе:			
Лекции	12	12	12
семинары, практические занятия			
лабораторные работы			
Внеаудиторная работа (всего):	24	24	24
в том числе:			
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	36	36	36
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет	зачет	зачет с оценкой

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

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)								Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Всего	Из них аудиторные занятия				Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	
				Лекции	Практикум. Лаборатор	Практическ. занятия / семинары					
1	Персонал организации как объект управления	4	24	4		8		12			Опрос
2	Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации	4	24	4		8		12			Защита реферативного обзора
3	Система управления персоналом организации	4	24	4		8		12			Опрос
	Зачет										зачет
	Всего 4 семестр		72	12		24		36			
4	Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации	5	24	4		8		12			Защита реферативного обзора
5	Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения	5	24	4		8		12			Коллоквиум
6	Управление обучением и развитием персонала	5	24	4		8		12			Коллоквиум
	Зачет										зачет
	Всего 5 семестр		72	12		24		36			
7	Методы оценки результативности персонала организации	6	24	4		8		12			Опрос
8	Связи с общественностью в управлении персоналом	6	24	4		8		12			Коллоквиум
9	Типы клиентурных рынков, типы поведения работников фирмы по отношению к клиенту	6	24	4		8		12			Опрос
	Зачет с оценкой										Зачет с оценкой
	Всего 6 семестр		72	12		24		36			
	ИТОГО		216	36		72		108			

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения (для очно – заочной и заочной формы обучения - в соответствии с п.4.1)

Тема 1. Персонал организации как объект управления.

Понятие «трудовые ресурсы» и трудовой потенциал работника». Основные характеристики персонала организации. Трудовые коллективы и их роль в управлении организацией.

Тема 2. Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации.

Содержание социально-трудовых отношений персонала организации. Коллективно-договорное регулирование отношений персонала. Трудовой договор и трудовые функции работника.

Тема 3. Система управления персоналом организации.

Принципы и методы системы управления персоналом. Основные элементы системы управления персоналом. Организационная структура управления персоналом.

Тема 4. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации.

Маркетинг персонала. Наем персонала и его виды. Адаптация новых работников.

Тема 5. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения.

Основные понятия и теории мотивации персонала. Комплексная система мотивации персонала. Виды стимулирования труда и их основное содержание.

Тема 6. Управление обучением и развитием персонала.

Организация профессионального обучения и повышения квалификации. Становление и развитие деловой карьеры. Формирование кадрового резерва и работа с ним.

Тема 7. Методы оценки результативности персонала организации.

Роль оценки персонала в системе управления персоналом. Основные методы оценки персонала. Традиционная система оценки персонала.

Тема 8. Связи с общественностью в управлении персоналом.

Понятие и основные направления связей с общественностью в управлении персоналом. Инструменты связей с общественностью в управлении персоналом. Оценка эффективности PR – деятельности в управлении персоналом.

Тема 9. Типы клиентурных рынков, типы поведения работников фирмы по отношению к клиенту.

Типы клиентурных рынков. Типы поведения работников фирмы по отношению к клиенту.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на практических занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы «Управление персоналом в сфере услуг», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе лекционных и практических занятий. Затем – приступать к изучению отдельных тем в порядке, предусмотренном рабочей программой.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, других методических материалов, указанных в разделе 7 рабочей программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и

связи основных понятий данной темы. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Важным источником для освоения дисциплины являются ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Наименование темы	**Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение**	**Формы самостоятельной работы**	**Учебно-методическое обеспечение**	**Форма контроля**
Персонал организации как объект управления	Основные характеристики персонала организации	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации	Коллективно-договорное регулирование отношений персонала	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Доклад
Система управления персоналом организации	Организационная структура управления персоналом	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации	Наем персонала и его виды	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Доклад
Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения	Комплексная система мотивации персонала	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Управление обучением и развитием персонала	Становление и развитие деловой карьеры	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Доклад
Методы оценки результативности персонала организации	Основные методы оценки персонала	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Связи с общественностью в управлении персоналом	Инструменты связей с общественностью в управлении персоналом	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Типы клиентурных рынков, типы поведения работников фирмы по отношению к клиенту	Типы поведения работников фирмы по отношению к клиенту	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Доклад

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг».

6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Шкала и критерии оценки, балл	Критерии оценивания компетенции
1.	Опрос	Сбор первичной информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала	«Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя. «Не зачтено» - имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
2	Доклад-презентация	Публичное выступление по представлению полученных результатов в программе Microsoft PowerPoint	«5» – доклад выполнен в соответствии с заявленной темой, презентация легко читаема и ясна для понимания, грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «4» – некорректное оформление презентации, грамотное использование терминологии, в основном свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик частично правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «3» – отсутствие презентации, докладчик испытывал затруднения при выступлении и ответе на вопросы в ходе дискуссии; «2» - докладчик не раскрыл тему	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
3	Тестирование	Тестирование можно проводить в форме: - компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; - письменных	«отлично» - процент правильных ответов 80-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3

		ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а студент на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов		

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№	**Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций**	**Процедура оценивания**	**Шкала и критерии оценки, балл**
1.	Зачет – ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 Зачет с оценкой– ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических навыков по дисциплине (решение задач или заданий); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.	«Зачтено» оценка «отлично» - обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы экзаменационного билета, в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком; оценка «хорошо» - обучающийся должен дать полные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа; оценка «удовлетворительно» - обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, предложенные в экзаменационном билете, ориентироваться в системе дисциплины, знать основные категории предмета. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что

			материал в основном изложен грамотным языком; «Не зачтено» оценка «неудовлетворительно» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета, либо обучающийся не знает основных категорий, не может определить предмет дисциплины.
1.	**Тестирование (на зачете / зачете с оценкой) –** ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«Зачтено» «отлично» - процент правильных ответов 80-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «Не зачтено» «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3.1.1. Примерная тематика реферативных обзоров

1. Роль управления персоналом в деятельности организации. Сходство и различие с другими видами менеджмента.
2. История формирования управления персоналом как отдельного вида менеджмента и научно-практической дисциплины.
3. Основные подходы к пониманию управление персоналом, их значение и взаимосвязь.
4. Структура службы персонала. Проектирование структуры работы с персоналом.
5. Базовые задачи управления персоналом, их связь с подходами к кадровому менеджменту и кадровой политикой фирмы.
6. Кадровая политика предприятия: направления, роль, связь со стратегией и эффективностью.
7. Ресурсное обеспечение основных форм работы с персоналом.
8. Основные формы и этапы работы с персоналом фирмы и их взаимосвязь.
9. Роль кадровой политики в развитии и совершенствовании управления фирмой.
10. Маркетинг персонала как основа кадрового планирования и найма персонала.
11. Планирование персонала: задачи, виды, методы.
12. Кадровый мониторинг и его значение.
13. Набор кадров. Понятие резерва кандидатов. Влияние кадровой политики на набор. Основные подходы к набору кадров. Первичные мероприятия.
14. Отбор кандидата из резерва. Методы, этапы их применения, достоинства и недостатки различных методов отбора.
15. Резюме как документ отбора кадров. Принципы составления. Работа с резюме.
16. Формы отборочной беседы и их специфика.
17. Основные требования к интервьюеру (человеку, проводящему отборочную

беседу).

18. Возможные ошибки при проведении отборочных бесед и их причины.
19. Требования к интервьюируемому (человеку, проходящему отборочную беседу). Принципы создания благоприятного впечатления.
20. Профессиональная адаптация: основные этапы и формы.
21. Влияние кадровой политики на профессиональную адаптацию новых сотрудников.
22. Основные формы развития человеческих ресурсов и их взаимосвязь.
23. Карьера. Виды карьеры. Планирование карьеры. Значение планирования карьеры для сотрудника и для фирмы.
24. Обучение персонала: роль, формы, последовательность подготовки и проведения.
25. Компетенция, квалификация и эффективность работы. Роль «ключевых» сотрудников для эффективной работы предприятия.
26. Оценка деятельности персонала. Основные подходы. Значение. Принципы проведения.
27. Достоинства и недостатки оценки как формы работы с персоналом.
28. Увольнение: формы и принципы. Увольнение как развитие персонала.
29. Кадровый аудит: возможности и ограничения.
30. Современные направления совершенствования системы управления персонала.

6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета и зачета с оценкой.

6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету

1. Место бизнес-плана в системе планирования.
2. Содержание бизнес - планирования.
3. Основные принципы и функции бизнес - планирования.
4. Структура бизнес - плана. Порядок разработки бизнес - плана.
5. Основные разделы бизнес - плана.
6. Информационное обеспечение бизнес - планирования.
7. Описание бизнеса.
8. Характеристика предприятия и отрасли.
9. Миссия, цель, целевая функция фирмы.
10. Альтернативные цели/модели поведения фирмы.
11. Стратегии развития предприятия.
12. Характеристика продукции/услуг.
13. Исследование и анализ рынка.
14. Подходы к классификации рынка.
15. Сегментирование рынка. Признаки сегментации.
16. Конъюнктура рынка.
17. Объем и наличие спроса.
18. Эластичность спроса по цене. Значения коэффициента ценовой эластичности.
19. Емкость рынка. Степень удовлетворения спроса.
20. Отбор целевых сегментов рынка. Критерий сегментаций.
21. Позиционирование рынка.
22. Сценарии развития.
23. Основные методы прогнозирования, применяемые в процессе оценки рынка сбыта.

24. Основные факторы, влияющие на маркетинговую стратегию.
25. Принципы маркетингового планирования.
26. Цели и стратегии маркетинга.
27. Ценообразование. Каналы продвижения.
28. Характеристики категорий деятельности организации.
29. Стимулирование сбыта. Элементы плана стимулирования.
30. Реклама. Разработка бюджета маркетинга.
31. Контроллинг.
32. Содержание плана производства.
33. Оценка существующей технологии.
34. Система управления качеством.
35. Порядок разработки производственной программы. Основные показатели производственной программы.
36. Система показателей.
37. Измерение вклада предприятия.
38. Производственная программа.
39. Факторы для расчёта производственной мощности.
40. Расчёт потребностей предприятия.
41. Организационная структура. Основные характеристики организационной структуры. Достоинства организационной структуры.
42. Управление персоналом и кадровая политика.
43. Оценка персонала.
44. План социального развития предприятия.
45. Финансово – экономические результаты деятельности предприятия. Планирование основных финансовых показателей.
46. Оперативный план (отчет). План отчет доходов и расходов.
47. План отчет движения денежных средств. Балансовый отчет.
48. Метод учета изменения общего уровня.
49. Метод пересчета статей.
50. Разделы анализа финансового состояния предприятия.
51. Методы финансового прогнозирования.
52. Стратегии финансирования.
53. Общее понятие и классификация наиболее значимых для целей бизнес - планирования рисков.
54. Анализ и оценка риска проекта.
55. Меры по профилактике рисков.
56. Действующие стандарты бизнес – планирования, используемые в РФ.
57. Стандарт UNIDO, TASIS.
58. Стандарт ЕБРР, KPMG.
59. Стандарт Правительства РФ.
60. Стандарт Федерального фонда поддержки малого предпринимательства.

Типовые вопросы к зачету с оценкой

1. Трудовые ресурсы и их состав.
2. Трудовой потенциал работника.
3. Понятие персонала организации. Численность и структура персонала.
4. Характеристика трудовых коллективов. Участие трудовых коллективов в управлении организацией.
5. Конфликты в трудовых коллективах. Предупреждение и разрешение конфликтов.
6. Субъекты, предметы, типы социально-трудовых отношений.

7. Понятие, стороны и функции коллективного договора.
8. Разработка и утверждение коллективного договора.
9. Коллективные трудовые споры.
10. Соглашение в социально-трудовой сфере.
11. Содержание трудового договора.
12. Трудовая функция как основа трудового договора.
13. Понятие, принципы, методы управления персоналом.
14. Системный подход к управлению персоналом. Содержание элементов системы управления персоналом.
15. Процесс построения организационной структуры управления персоналом.
16. Основные задачи и функции службы управления персоналом. Численность персонала кадровой службы.
17. Основы маркетинга персонала. Самомаркетинг и его направления.
18. Порядок составлению резюме.
19. Процедура подбора и отбора персонала. Собеседование. Конкурсное избрание персонала.
20. Прием сотрудников на работу по совместительству.
21. Кадровая безопасность в организации.
22. Понятие, виды и формы трудовой адаптации.
23. Сущность, принципы и функции мотивации трудовой деятельности.
24. Теории мотивации персонала.
25. Компоненты и инструменты системы мотивации персонала.
26. Виды стимулирования труда и их основное содержание.
27. Корпоративное обучение и развитие персонала.
28. Коучинг как форма обучения.
29. Особенности дистанционного обучения.
30. Оценка эффективности обучения.
31. Понятие и виды деловой карьеры. Управление деловой карьерой.
32. Этапы формирования кадрового резерва. Работа с кадровым резервом.
33. Понятие оценки персонала. Критерии оценки персонала.
34. Виды оценочных шкал.
35. Управление по целям.
36. Управление результативностью.
37. Ассесмент-центр.
38. Метод 360 градусов.
39. Экспресс-оценка персонала.
40. Сущность аттестации персонала. Подготовка и проведение аттестации персонала.
41. Создание системы PR в управлении персоналом.
42. Профессиональные и личностные качества PR специалиста. Правовые основы PR- деятельности.
43. Отношения со СМИ. Средства корпоративных связей с общественностью.
44. Подготовка и проведение специальных мероприятий.
45. Критерии оценки PR в управлении персоналом.
46. Рекомендации по организации эффективной работы службы в управлении персоналом.
47. Затраты на персонал.
48. Оценка эффективности управления персоналом.
49. Типы клиентурных рынков.
50. Типы поведения работников фирмы по отношению к клиенту.

Примерные тестовые задания

Задание 1. Основная функция управления персоналом в сфере услуг:

- разработка новых продуктов
- управление бюджетом
- **подбор и обучение сотрудников**
- маркетинг услуг

Задание 2. Ключевой элемент нематериальной мотивации сотрудников:

- высокая зарплата
- корпоративные подарки
- **признание заслуг**
- длинный отпуск

Задание 3. Один из методов оценки эффективности работы сотрудников:

- SWOT-анализ
- **оценка 360 градусов**
- исследование рынка
- бенчмаркинг

Задание 4. Основная цель рекрутинга персонала:

- увеличение численности персонала
- **поиск и привлечение квалифицированных кандидатов**
- снижение затрат на персонал
- сокращение рабочего времени

Задание 5. Важнейший аспект корпоративной культуры:

- строгость правил
- **командный дух**
- конкуренция среди сотрудников
- принудительное обучение

Задание 6. Основные этапы процесса подбора персонала:

- обучение новых сотрудников
- **создание профиля вакансии**
- **проведение собеседований**
- анализ рынка труда

Задание 7. Эффективные методы мотивации персонала включают:

- увольнение сотрудников
- **финансовые бонусы**
- **программы обучения и развития**
- **гибкий график работы**

Задание 8. Признаки успешной команды в сфере услуг:

- конфликты внутри команды
- низкая текучесть кадров
- **четкое распределение ролей**
- **высокое качество обслуживания клиентов**

Задание 9. Основные методы разрешения конфликтов в коллективе:

- игнорирование проблемы

- **открытое обсуждение**
- **посредничество**
- принуждение к примирению

Задание 10. Ключевые компоненты эффективного обучения сотрудников:

- теоретические лекции
- **практическое применение знаний**
- **обратная связь от наставников**
- отсутствие контроля за процессом

Задание 11. Основные факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов в сфере услуг:

- внешний вид сотрудников
- наличие рекламных акций
- **качество обслуживания**
- **уровень цен**

Задание 12. Стратегии повышения вовлеченности сотрудников:

- установление жестких правил
- **прозрачность в управлении**
- **минимизация общения**
- **участие в принятии решений**

Задание 13. Методы оценки потребностей в обучении:

- **опрос сотрудников**
- **анализ производительности**
- конкурентный анализ
- обратная связь от клиентов

Задание 14. Основные обязанности менеджера по управлению персоналом:

- **разработка стратегий управления**
- увольнение сотрудников
- **организация корпоративных мероприятий**
- **проведение собеседований**

Задание 15. Принципы эффективного лидерства включают:

- жесткость в требованиях
- **умение слушать**
- **способность вдохновлять**
- **умение делегировать задачи**

Задание 16. Основные преимущества эффективного управления персоналом:

- **снижение текучести кадров**
- увеличение затрат на обучение
- **повышение производительности**
- **улучшение качества услуг**

Задание 17. Основные методы повышения качества обслуживания:

- увеличение рабочего времени
- **обучение сотрудников**

- **введение стандартов обслуживания**
- **регулярный анализ отзывов клиентов**

Задание 18. Критерии успешного подбора персонала:

- **соответствие квалификации**
- невысокая оплата труда
- **соответствие корпоративной культуре**
- доступность кандидата

Задание 19. Основные типы конфликтов в коллективе:

- **личностные**
- **ролевые**
- организационные
- **финансовые**

Задание 20. Основные источники информации для HR-менеджера:

- **отзывы клиентов**
- **опросы сотрудников**
- анализ конкурентов
- **социальные сети**

Задание 21. Одна из функций HR-менеджмента:

- планирование бюджета
- разработка стратегии маркетинга
- **управление талантами**
- организация логистики

Задание 22. Важные аспекты профессионального роста сотрудников:

- низкая нагрузка
- **обратная связь**
- **обучение и развитие**
- принуждение к обучению

Задание 23. Основные подходы к управлению изменениями в организации:

- принятие изменений
- сопротивление изменениям
- прозрачное информирование
- игнорирование изменений

Задание 24. Компетенции, важные для HR-менеджера:

- **коммуникация**
- аналитическое мышление
- **принятие решений**
- искусство продаж

Задание 25. Элементы системы управления эффективностью при работе с персоналом:

- увольнение сотрудников
- обратная связь
- **целеполагание**
- **оценка результатов**

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг» проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;

3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету / зачету с оценкой по дисциплине в случае

выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Знания умения, навыки обучающегося:

- на зачете оцениваются как: «зачтено» и «незачтено».

- на зачете с оценкой оцениваются как: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15958-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559725

2. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум: учебник для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/564381.

3. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559881.

б) дополнительная литература

1. Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2027 — Текст: электронный // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»: [сайт]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

2. Борисова, А. А. Организация деятельности служб управления персоналом (российская практика): монография / А. А. Борисова. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012. — 250 с. — ISBN 978-5-7782-1897-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/44972.html.

3. Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие / Е. Г. Моисеева. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 139 с. — ISBN 978-5-4487-0039-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/68732.html.

4. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-6202-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559831.

5. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/565053

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, зачету с оценкой); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети

	Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает: • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Подготовка к зачету / зачету с оценкой	При подготовке к зачету / зачету с оценкой необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачета / зачета с оценкой по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг» - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка к зачету включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету / зачету с оценкой по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета / зачета с оценкой. Для успешной сдачи зачета / зачета с оценкой по дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно

	знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; • готовиться к зачету / зачету с оценкой необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.

9.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, практических занятий, проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория 705) Оснащение: Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации, автоматизированная информационно-библиотечная система (АИБС) – 1 шт. плазменный TV-монитор, телекоммутационное оборудование, Меловая доска – 1 шт. Трибуна – 1 шт. Вешалка напольная – 2 шт. Стол ученический – 27 шт. Стул ученический – 54 шт Стенд – 8 шт.
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (аудитория 403) Оснащение: Стол ученический – 5 шт. Стул ученический – 10 шт. Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации) – 4 шт. Принтер – 1 шт.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional — OEM-лицензии (для образовательных учреждений);
4. Операционная система Linux: Open-source;
5. Свободный пакет офисных приложений Open Office;
6. Свободный пакет офисных приложений Libre Office;
7. Комплексная система антивирусной защиты рабочих станций Dr.Web Desktop Security Suite LBW-BC-12M-50-B1;
8. Программные средства АПК Аналитик – авто
9. Программный комплекс SciLab — свободная лицензия CeCILL.

10.2. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS (www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа ЮРАЙТ (https://biblioonline.ru/catalog/legendary и https://urait.ru/catalog/legendary)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www: http//elibrary.ru)

10.3. Современные профессиональные базы данных:

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.
2. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru.
4. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук. Поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа http://www.sciencedirect.com/

10.4. Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовой портал Гарант https://www.garant.ru
2. Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
3. Национальная электронная библиотека http://www.nns.ru/
4. Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/
5. Реестр примерных основных общеобразовательных программ https://fgosreestr.ru/
6. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
7. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы либо только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации. Возможно использование диктофона и других записывающих устройств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИУБ. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами невизуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных

возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа One Loupe; речевой синтезатор «Голос».