Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 08:53:50
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Управление персоналом в сфере сервиса
(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»
(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр
(Квалификация)

Кафедра разработчик Экономики и управления
Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**3**			**3**	**3**	**3**
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			10	10	10
– Лекционные (Л)	16			6	6	6
– Практические (ПЗ)	16			4	4	4
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	22			89	89	89
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)	+			+	+	+
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (54)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……....4
Раздел 2. Тематический план ……7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……...9
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……....12
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……..…13
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)……..…..18
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……..….20
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии …….....22
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины …….24

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Управление персоналом в сфере сервиса»** входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

Дескрипторы Общепрофессиональных компетенции:

ОПК-2.1 Способен применить современные методы управления структурными подразделениями организаций, управления персоналом в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации

ОПК-2.2 Способен принять участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом (в том числе в кризисных ситуациях)

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)	***ОПК-2.1*** Способен применить современные методы управления структурными подразделениями организаций, управления персоналом в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации **ОПК-2.2** Способен принять участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом (в том числе в кризисных ситуациях)	*Знание:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 ОПК- 2.1 Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных В/01.6 ИД-2 ОПК- 2.2 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения В/01.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 ОПК- 2.1 Основы организации деятельности предприятий питания В/01.6 ИД-4 ОПК- 2.2 Трудовое законодательство Российской Федерации В/01.6 *Умения* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 ОПК- 2.1 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности

предприятия питания		департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 ИД-6 ОПК- 2.2 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-7 ОПК- 2.1 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 ИД-8 ОПК- 2.2 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 *Имеет навыки и (или) опыт:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-9 ОПК- 2.1 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта В/03.6 ИД-10 ОПК- 2.2 Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка В/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-11 ОПК- 2.1 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг В/03.6 ИД-12 ОПК- 2.2 Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников В/03.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки «43.03.01Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Социология и психология	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса
2	Менеджмент в сфере услуг	
3	Коммуникационный менеджмент	
4		
5		

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами	8	2	2	4	ИД-1 ОПК- 2.1 ИД-2 ОПК- 2.2
2	Организация труда как элемент организации бизнес-процессов	8	2	2	4	ИД-3 ОПК- 2.1 ИД-4 ОПК- 2.2
3	Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала	12	4	4	4	ИД-5 ОПК- 2.1 ИД-6 ОПК- 2.2
4	Оценка персонала в современной организации	8	2	2	4	ИД-7 ОПК- 2.1 ИД-8 ОПК- 2.2
5	Технология управления персоналом и его развитием в организации	7	2	2	3	ИД-9 ОПК- 2.1 ИД-10 ОПК- 2.2
6	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	11	4	4	3	ИД-11 ОПК- 2.1 ИД-12 ОПК- 2.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**54**				
Итого		**108**	**16**	**16**	**22**	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами	14			14	ИД-1 ОПК- 2.1 ИД-2 ОПК- 2.2
2	Организация труда как элемент организации бизнес-процессов	15			15	ИД-3 ОПК- 2.1 ИД-4 ОПК- 2.2
3	Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала	19	2	2	15	ИД-5 ОПК- 2.1 ИД-6 ОПК- 2.2
4	Оценка персонала в современной организации	19	2		15	ИД-7 ОПК- 2.1 ИД-8 ОПК- 2.2
5	Технология управления	15			15	ИД-9 ОПК- 2.1

	персоналом и его развитием в организации					ИД-10 ОПК- 2.2
6	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	17	2	2	15	ИД-11 ОПК- 2.1 ИД-12 ОПК- 2.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**9**				
Итого		**108**	**6**	**4**	**89**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами

Эволюция концепции УЧР: Классические теории, Теории человеческих отношений, Теории человеческих ресурсов. Мотивирующие и гигиенические факторы (по «двухфакторной теории» Ф. Герцберга). Эволюция концепции управления человеческими ресурсами в организации. Особенности современной концепции HR-менеджмента.

Понятие и классификация человеческих ресурсов организации. Количественная, качественная и структурная характеристики персонала. Явочная численность. Списочная численность работников. Среднесписочная численность. Структурная характеристика персонала. Профессионально-квалификационная структура кадров.

Тема 2. Организация труда как элемент организации бизнес-процессов

Понятие, задачи, инструменты организации труда. Нормирование, разделение и кооперация труда. Норма труда. Норматив труда. Разделение труда. Кооперация труда. Совмещение профессий.

Тема 3. Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала

Планирование персонала. Процедура планирования потребности в персонале. Виды оценок потребности в персонале. Расчет потребности в персонале. Компоненты трудового потенциала работника. Методы измерения трудового потенциала. Набор персонала. Источники набора персонала и их виды. Отбор персонала. Подбор и расстановка персонала. Адаптация персонала.

Тема 4. Оценка персонала в современной организации

Факторы, влияющие на профессиональную эффективность работников. Аттестация. Рабочие стандарты. Методы оценки работы персонала. Сравнительная характеристика методов оценки.

Тема 5. Технология управления персоналом и его развитием в организации

Развитие персонала. Виды обучения кадров. Методы обучения персонала. Системная карьера. Методы моделирования карьеры. Модель партнерства по планированию и развитию карьеры.

Тема 6. Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании

Мотив. Функции мотивов. Мотивация персонала. Целевая структура системы мотивации. Стимул. Классификация стимулов по факторам. Взаимосвязь мотива и стимула в управлении персоналом. Кривая стимулирования.

Материальная и нематериальная мотивация. Вознаграждение работников.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	***2***
ПЗ 1	Тема 1. Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами
ПЗ 2	Тема 2. Организация труда как элемент организации бизнес-процессов
ПЗ 3-4	Тема 3. Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала
ПЗ 5	Тема 4. Оценка персонала в современной организации
ПЗ 6	Тема 5. Технология управления персоналом и его развитием в организации
ПЗ 7-8	Тема 6. Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	*2*
ПЗ 1	Тема 3. Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала
ПЗ 2	Тема 6. Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами	ПЗ	Деловая игра	100
2	Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала	ПЗ	Дискуссия	100
3	Оценка персонала в современной организации	ПЗ	Дискуссия	50
4	Технология управления персоналом и его развитием в организации	ПЗ	Дискуссия	50
5	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	ПЗ	Дискуссия	50
6	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	ПЗ	Дискуссия	50
Итого %				**25%**

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала	ПЗ	Дискуссия	100
2	Оценка персонала в современной организации	ПЗ	Дискуссия	50
3	Технология управления персоналом и его развитием в организации	ПЗ	Дискуссия	50
4	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	ПЗ	Дискуссия	50
Итого				**31,25%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами	1, 2, 5, 8, 9, 10, 12	1,2,3,4
2	Организация труда как элемент организации бизнес-процессов	6	1,2,3,4
3	Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала	11, 13	1,2,3,4
4	Оценка персонала в современной организации	7	1,2,3,4
5	Технология управления персоналом и его развитием в организации	3, 4	1,2,3,4
6	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	14	1,2,3,4

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Основные функции управления человеческими ресурсами
2. Труд как основа управления человеческими ресурсами
3. Принципы управления человеческими ресурсами
4. Основные роли специалистов по человеческим ресурсам
5. Факторы и пути формирования трудовых ресурсов
6. Методы статистического изучения трудовых ресурсов
7. Социально-экономическая сущность занятости и безработицы
8. Основные направления кадровой политики на уровне государства, региона и предприятия
9. Трудовая миграция населения: основные виды и показатели
10. Основные подходы к регулированию рынка труда
11. Основные направления деятельности государственных служб занятости населения
12. Проблема взаимодействия государственных служб занятости с негосударственными (частными) кадровыми агентствами
13. Управление человеческими ресурсами на уровне предприятия
14. Управления человеческими ресурсами в работе со школьниками и молодежью
15. Управление системой образования в общей структуре кадровой политики государства

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Методическими рекомендациями по выполнению курсовой (расчетно-графической) работы (проекта) в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
5. Глоссарием по дисциплине в составе УМК.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами	УО	ДИ	ПРВ	ИД-1 ОПК- 2.1 ИД-2 ОПК- 2.2
2	Организация труда как элемент организации бизнес-процессов	УО	УО	ПРВ	ИД-3 ОПК- 2.1 ИД-4 ОПК- 2.2
3	Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала	УО	Д	ПРВ	ИД-5 ОПК- 2.1 ИД-6 ОПК- 2.2
4	Оценка персонала в современной организации	УО	Д	ПРВ	ИД-7 ОПК- 2.1 ИД-8 ОПК- 2.2
5	Технология управления персоналом и его развитием в организации	УО	Д	ПРВ	ИД-9 ОПК- 2.1 ИД-10 ОПК- 2.2
6	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	УО	Д	ПРВ	ИД-11 ОПК- 2.1 ИД-12 ОПК- 2.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Эволюция формирования научных представлений об управлении человеческими ресурсами			ПРВ	ИД-1 ОПК- 2.1 ИД-2 ОПК- 2.2
2	Организация труда как элемент организации бизнес-процессов			ПРВ	ИД-3 ОПК- 2.1 ИД-4 ОПК- 2.2
3	Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала	УО	Д	ПРВ	ИД-5 ОПК- 2.1 ИД-6 ОПК- 2.2

4	Оценка персонала в современной организации	УО		ПРВ	ИД-7 ОПК- 2.1 ИД-8 ОПК- 2.2
5	Технология управления персоналом и его развитием в организации			ПРВ	ИД-9 ОПК- 2.1 ИД-10 ОПК- 2.2
6	Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании	УО	Д	ПРВ	ИД-11 ОПК- 2.1 ИД-12 ОПК- 2.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.;

Д – Дискуссия;

ДИ – Деловая игра.

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Тема № 3: «Планирование персонала и анализ кадрового потенциала. Набор, отбор и адаптация персонала»

Ситуация 1

Алексей Кабанов, директор по персоналу торговой фирмы «Сатурн», вернулся с семинара по управлению человеческими ресурсами с целым набором новых идей и энтузиазмом воплотить их в жизнь. Наиболее интересной ему показалась тема планирования и развития карьеры. Алексей рассказал о ней генеральному директору фирмы, объединяющей три крупных магазина в различных районах Москвы. Генеральный директор заинтересовался рассказом Алексея и попросил его подготовить специальное занятие для высших руководителей «Сатурна». Через две недели Алексей провел однодневный семинар с 12 высшими руководителями компании (генеральный директор в последнюю минуту принял решение не участвовать в семинаре, чтобы «не смущать подчиненных»). Семинар прошел на «ура», руководители были активны, задавали много вопросов и проявили большой интерес к развитию карьеры.

На следующий день генеральный директор издал приказ, предписывающий всем руководителям компании «Сатурн» подготовить в течение недели планы развития карьеры и сдать их директору по персоналу. В назначенный срок Алексей получил только два плана. В течение следующих двух недель еще четыре. Остальные руководители обещали, что «принесут завтра», но ничего не приносили. Однако больше всего Алексея расстроило содержание планов: они были написаны как будто под копирку и содержали один пункт «хочу совершенствоваться в занимаемой должности».

Вопросы:

1. В чем причина полученного Алексеем результата?
2. Как ему следовало поступить?
3. Что делать в сложившейся ситуации?

Ситуация 2

Павел Георгиевич Нечипоренко руководит обувной фабрикой «Стрела» в течение 15 лет. Через два года он собирается выйти на пенсию и полностью посвятить себя любимому делу – выращиванию гладиолусов.

Как опытный руководитель, он понимает, что должен заблаговременно подобрать и подготовить себе преемника. Это тем более важно, что «Стрела» переживает не лучшие времена: объемы производства падают, потому что продукция фабрики не выдерживает конкуренции с импортной обувью, работники не получают заработную плату в течение трех месяцев, устаревшее оборудование требует замены. Павел Георгиевич рассматривает три возможные кандидатуры на свою должность: Александра Плута, Ирины Семеновой и Игоря Северского, но не может сделать свой выбор.

	А. Плут	И. Семенова	И. Северский
Возраст	45	41	54
Образование	Высшее	Высшее	Высшее
Занимаемая должность	Начальник отдела сбыта и снабжения (1 год)	Главный технолог (5 лет)	Главный инженер (11 лет)
Опыт работы	3 года – ген. директор ТОО «Горизонт» (установка металлических дверей), 15 лет – служба в ВС, экономист, нач. финансовой части полка	1 год – зам. главного технолога, 3 года – нач. цеха, 3 года – инженер по снабжению, 3 года – инженер технолог (все «Стрела»)	4 года – главный инженер, 5 лет – нач. производством, 4 года – нач. цеха, 3 года – бригадир, 6 лет – токарь (все завод металлоконструкций)
Навыки коммуникации	Хорошие	Отличные	Средние
Прилежание	Хорошее	Отличное	Исключительное
Авторитет в коллективе	Средний	Высокий	Высокий
Аналитические способности	Хорошие	Исключительные	Хорошие
Настойчивость	Исключительная	Высокая	Высокая

Задание.
1. Кого бы Вы посоветовали Павлу Георгиевичу в качестве преемника? Почему?
2. Составьте индивидуальные планы развития для каждого из кандидатов.

Тема № 6: «Управление мотивацией и системой вознаграждения персонала компании»

Задание 1

Ситуация:
Вас пригласили на должность директора по персоналу в крупную российскую компанию, с численностью персонала более 1000 человек с развитой филиальной сетью. Основное направление деятельности компании – услуги. Текучесть персонала на уровне 5–6% в год. Управление (структура компании) построена по принципу вертикальных связей с четко выделенными направлениями деятельности. Плюсом является полная налоговая прозрачность компании, т.е., как сейчас принято говорить «в компании «белые» зарплаты». Средний уровень заработной платы составляет 1000 долл. после налогообложения. В представленной ситуации компания переживает период бурного роста, т.е. в компанию принимается ежемесячно порядка 10–15 человек на самые разные позиции. На данный момент в компании нет четкой системы немонетарной мотивации.
Задание:
1.Предложите принципы формирования немонетарной системы мотивации для сотрудников компании.
2.Предложить структуру пакета немонетарной мотивации.
3.Какие шаги Вы будете предпринимать, какие ресурсы Вам понадобятся для реализации намеченной программы?
4.Какие плюсы и минусы для персонала компании Вы видите в предложенной Вами программе?

Задание 2

Ситуации
1. Ценного специалиста по маркетингу переманивает конкурент.

2. Организация находится на начальной стадии формирования коллектива. Люди с большим трудом «притираются» друг к другу. Происходит много разногласий.
3. Отдел-победитель внутрифирменного соревнования прошлого года в новом году занял предпоследнее место.
4. В плановом отделе в третий раз возникают громкие скандалы между сотрудниками.
5. Из офиса генерального директора происходит утечка информации конкуренту.
6. В организации работают преимущественно женщины, меж-личностные отношения напряжены.
7. Молодые сотрудники постоянно участвуют в проектах НИР на стороне.
8. В адрес руководства корпорации постоянно поступают анонимки на генерального директора.
9. Работники крупной корпорации противятся слиянию с другой крупной компанией.
10. Опытный (10 лет стажа работы) специалист стал хуже выполнять задания.

Задание:

Проанализируйте ситуации и предложите решение проблем по следующей схеме:

Схема мотивационного процесса:

1. Анализ ситуации: место сложившейся ситуации (фирма, рабочее место); участники ситуации (взаимосвязи, кандидатуры, мотивации).
2. Определение проблемы:
формулировка проблемы;
причины и мотивы.
3. Постановка целей мотивации.
4. Планирование мотивации работника (работников):
выявление потребностей работников;
определение иерархии потребностей;
анализ изменения потребностей;
«потребности - стимулы»;
стратегия, способ мотивации.
5. Осуществление мотивации:
создание условий, отвечающих потребностям;
обеспечение вознаграждения за результаты;
создание уверенности в возможности достижения цели;
создание впечатления от ценности вознаграждения.
6. Управление мотивацией:
контроль за ходом мотивационного процесса;
сравнение полученных результатов с требуемыми;
корректировка стимулов.

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

1. Принципы управления персоналом.
2. Организационное проектирование системы управления персоналом.
3. Методы управления персоналом.
4. Цели и функции управления персоналом.
5. Кадровая политика организации.
6. Система стратегического управления персоналом.
7. Кадровое планирование в организации.
8. Оперативный план работы с персоналом.
9. Прогнозирование потребности в персонале.
10. Планирование производительности труда.
11. Нормирование труда и расчет численности персонала.
12. Организация труда персонала.
13. Автоматизированные системы управления персоналом.
14. Управление социальным развитием.
15. Организация проведения аттестации персонала.
16. Управление деловой карьерой персонала.
17. Управление служебно-профессиональным движением персонала.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Персонал предприятия как объект управления.
2. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием.
3. Принципы управления персоналом
18. Функциональное разделение труда.
19. Организационная структура службы управления персоналом.
20. Кадровое и информационное обеспечение управления персоналом.
21. Техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
22. Анализ кадрового потенциала предприятия.
23. Перемещения персонала.
24. Работа с кадровым резервом.
25. Планирование деловой карьеры.
26. Подбор персонала и профориентация.
27. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.
28. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.
29. Теория иерархии потребностей Маслоу
30. Теория ERGАльдерфера.
31. Теория приобретенных потребностей МакКлеланда.
32. Теория двух факторов Герцберга.
33. Теория ожидания.
34. Теория постановки целей.
35. Теория равенства.
36. Профессиональная и организационная адаптация индивидуумов в составе персонала.
37. Конфликты в коллективе.
38. Методы разрешения конфликтов.
39. Оценка эффективности управления персоналом.
40. Лидерство, власть, влияние.
41. Требования к современному руководителю.
42. Социология труда.
43. Трудовые ресурсы предприятия.
44. Концепция управления персоналом.
45. Безопасность организации труда и здоровья персонала.
46. Описание работы и рабочего места.
47. Оценка результатов труда персонала организации.
48. Оценка затрат на персонал организации.
49. Аудит персонала.
50. Конкурсный набор персонала на работу.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Продолжите фразу. Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы*. Планы по человеческим ресурсам определяют оценку будущих потребностей в _____ :
Правильный ответ: кадрах

2. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы в именительном падеже.* Степень и вид профессиональной обученности, то есть уровень подготовки, опыта, знаний, навыков, необходимых для выполнения конкретного вида работы - …:
Правильный ответ: квалификация

3.*Установите правильную последовательность*этапов в модели мотивации через потребности:
а) результат (цель);

б) побуждение или мотивы;
в) поведение (действие);
г) потребности;
Д) полное удовлетворение/частичное удовлетворение/ отсутствие удовлетворения.
Правильный ответ: г), б), в), а), д)

4.*Укажите правильное соответствие* между типом кадровой стратегии предприятия и ее сущностью:

1. Потребительская стратегия
2. Партнерская стратегия
3. Идентификационная стратегия

Варианты ответов:

А) Предполагает взаимовыгодные партнерские отношения между персоналом и руководством предприятия, при которых осуществляется согласование целей и ценностей, развитие персонала обеспечивается компанией, и в свою очередь персонал увеличивает свой вклад в развитие организации.

Б) Отношения строятся на основе полного совпадения целей и ценностей, движущей силой реализации потенциала персонала выступает развитие предприятия, и наоборот – компания развивается, если наращивает свой потенциал каждый ее сотрудник.

В) Предполагает отсутствие общих целей и ценностей у персонала и предприятия, но имеются взаимные интересы, осуществляется использование трудового потенциала персонала, по результатам которого персонал получает возможности для удовлетворения своих потребностей, при этом совместного развития не происходит.

Правильный ответ: 1)-в, 2)-а, 3)-б.

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие / С. Е. Елкин. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 236 с. — ISBN 978-5-4497-0202-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/86681.html

2. . Сафонова, Л. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / Л. А. Сафонова, Г. Н. Смоловик. — Саратов : Профобразование, 2024. — 114 с. — ISBN 978-5-4488-1688-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/133505.html

3. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. — 76 с. — ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85992.html

4. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129205.html

7.2. Дополнительная литература

1. Кустова, И. А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания : учебное пособие для СПО / И. А. Кустова. — Саратов : Профобразование, 2023. — 102 с. — ISBN 978-5-4488-1659-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/134198.html

2. Кузнецова, И. В. Документационное обеспечение управления персоналом : учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 220 с. — ISBN 978-5-394-03124-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/83142.html

3. Кузьминов, А. В. Управление персоналом организации : методическое пособие / А. В. Кузьминов. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2019. — 135 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/89499.html

6. Масалова, Ю. А. Инновационные технологии управления персоналом : учебное пособие / Ю. А. Масалова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 323 с. — ISBN 978-5-4497-1161-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/108225.html

5. Смарт-технологии в управлении человеческими ресурсами и данными о людях : учебное пособие / Р. А. Долженко, Н. В. Тонких, Е. Е. Лагутина [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-1178-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/118883.html

6. Королева, Л. А. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие / Л. А. Королева. — 2-е изд. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 376 с. — ISBN 978-5-4486-0682-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/81502.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.economy.gov.ru – Министерство экономического развития Российской Федерации.
2. http://www.csr.ru– Центр стратегических разработок.
3. http://www.iet.ru– Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара (Институт Гайдара).

4. http://www.hse.ru– Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики.
5. http://corruption.rsuh.ru– Центр по изучению нелегальной экономической деятельности при РГГУ.
6. http://gallery.economicus.ru– Галерея экономистов.
7. http://www.ecsocman.edu.ru– Федеральный образовательный портал – ЭКОНОМИКА, СОЦИОЛОГИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ – учебные материалы.
8. http://hh.ru– Head Hunter.
9. http://gks.ru– Федеральная служба государственной статистики.
10. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
11. http://www.garant.ru/— Гарант
12. Программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Управление персоналом в сфере сервиса»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связиskype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Одной из целей подготовки обучающихся по экономическим дисциплинам является формирование и развитие личностных качеств будущих специалистов. При этом также решается задача воспитания высокой культуры творческого обращения с наукой.

Широта кругозора специалиста любого профиля является насущной потребностью нашего общества. Для создания условий формирования бизнес-кругозора необходима интеграция знаний, полученных на разных уровнях образования. Будущее поколение должно бережно хранить и приумножать достижения человеческой культуры. Важно, чтобы оно не оставалось равнодушным, а могло изменять себя и влиять на окружающий мир.

Кроме того в современных научных изысканиях возникают проблемы нравственного порядка, связанные с тем, что необходимо не просто выполнить какое-либо исследование или сделать научное открытие, но и осознать его возможные последствия. Будущий специалист должен обладать экологической грамотностью при внедрении всевозможных новшеств в промышленное производство, транспорт, сельское хозяйство.

Аудиторные занятия должны не только давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, сконцентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных узловых вопросах, но и стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление.

При изучении дисциплин обучающийся должен получить представление о роли изучаемой дисциплины в современном мире, в мировой истории и культуре. Преподаватель обязательно должен учитывать исторические аспекты изучаемой дисциплины, воспитывать чувство патриотизма и гордости за свой народ, показывая роль отечественных учёных в рассматриваемых научных проблемах.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Управление персоналом в сфере сервиса

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)