

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры экономики и
управления социально-
экономическими системами
Протокол № 10 от 25.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.21 Управление персоналом в сфере сервиса
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль):	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Старший преподаватель Рогожова Н. А.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

дать студентам знания о роли человека в организации, современной концепции управления персоналом, основах формирования и организации системы управления персоналом, технологии управления персоналом и его развития, оценки эффективности системы управления персоналом.

Задачи дисциплины:

ознакомить студентов с комплексом теоретических и методических подходов по работе с персоналом в современных организациях; дать представление о закономерностях становления и развития подсистемы управления персоналом и как важнейшего элемента системы управления организацией в целом;

сформировать новое мышление в отношении принципов формирования и использования персонала организации и механизма управления им;

научить разрабатывать обоснованные решения по вопросам управления персоналом в современных организациях;

развитие навыков реализации полученных знаний в профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Наименование категории (группы) компетенций: «Командная работа и лидерство»
	УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	
	УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Управление»
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	
	ОПК-2.3 Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Знает основы организации социального взаимодействия, в т. ч. с учетом возрастных, гендерных, профессиональных особенностей; основы тимбилдинга; современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, культурных различий, особенностей социализации личности.
УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	Умеет организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность, творческие способности участников социального взаимодействия; создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия; определять цели и совершенствоваться в личностном и профессиональном развитии.
УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде; владеет методами организации конструктивного социального взаимодействия; способностью организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, с учетом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников.
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Знает и формулирует цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Умеет осуществлять планирование, организацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности, мотивацию сотрудников
ОПК-2.3. Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.	Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий, подразделений сервиса и/или сервисной деятельности

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 УК-3.1	ОПК-2.2 УК-3.2	ОПК-2.3 УК-3.3
1	Система управления персоналом	УК-3 ОПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Структура и функции кадровой службы	ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 УК-3.1	ОПК-2.2 УК-3.2	ОПК-2.3 УК-3.3
3	Кадровая политика организации	ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Кадровые стратегии	ОПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
5	Традиционные кадровые технологии	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
6	Современные персонал-технологии	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
7	Социальная и экономическая эффективность управления персоналом	ОПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
8	Организация труда персонала	ОПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
9	Формирование управленческих команд	УК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Система управления персоналом Роль человека в процессе общественного труда. Теория эволюции трудовой деятельности. Современная концепция управления персоналом. Научные основы управления персоналом. Методы управления персоналом. Основы стилей управления. Состав и структура трудового коллектива. Зарубежный опыт управления персоналом. Практические занятия/самостоятельная работа: Система управления персоналом. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Структура и функции кадровой службы Задачи и функции кадровых служб. Отбор персонала для работы в кадровой службе. Структура кадровой службы. Основные направления перестройки работы кадровых служб в современных организациях. Тенденции развития центров по управлению персоналом в странах Западной Европы, в США и Японии. Практические занятия/самостоятельная работа: Структура и функции кадровой службы. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Кадровая политика организации Сущность кадровой политики, ее типы, виды. Модели кадровой политики. Взаимосвязь кадровой политики и корпоративной культуры. Внутренние и внешние факторы, определяющие особенности кадровой политики организации. Формирование кадровой политики.</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа		
Практические занятия/самостоятельная работа: Кадровая политика организации Лабораторная работа: -		
Тема 4: Кадровые стратегии Сущность, понятие, типы и виды кадровой стратегии. Основные подходы к выделению разновидностей кадровых стратегий. Классификация кадровых стратегий. Практические занятия/самостоятельная работа: Кадровые стратегии. Лабораторная работа: -		
Тема 5: Традиционные кадровые технологии Основные кадровые технологии: кадровое планирование, профессиональное развитие и обучение персонала, формы и методы привлечения и профессионального отбора персонала, адаптация, оценка и аттестация, формирование кадрового резерва, стимулирование труда. Практические занятия/самостоятельная работа: Традиционные кадровые технологии. Лабораторная работа: -		
Тема 6: Современные персонал-технологии Ассесмент-центр, персонал-маркетинг, аутстаффинг и аутсорсинг персонала, On-line рекрутмент, скриннинг, Headhunting, Executive search, фриланс, лизинг персонала. Практические занятия/самостоятельная работа: Современные персонал -технологии. Лабораторная работа: -		
Тема 7: Социальная и экономическая эффективность управления персоналом Показатели эффективности управления персоналом. Взаимосвязь социальной и экономической эффективности. Эффект, затраты, эффективность. Показатели социального эффекта: текучесть кадров, уровень квалификации, трудовая дисциплина, социальное развитие коллектива, конфликтность. Показатели результативности: производительность, качество труда, трудоемкость продукции, травматизм, численность персонала. Тенденции к росту индивидуального и группового стимулирования труда. Комплексная оценка эффективности управленческого труда. Основные направления снижения затрат на персонал. Комплексные меры и методы повышения эффективности управления персоналом. Практические занятия/самостоятельная работа: Социально-экономическая эффективность управления персоналом. Лабораторная работа: -		
Тема 8: Организация труда персонала Сущность и содержание организации труда. Функциональное разделение труда. Проектирование организации труда персонала. Организация рабочих мест. Нормирование труда персонала. Особенности управленческого труда. Делегирование полномочий. Практические занятия/самостоятельная работа: Организация труда персонала. Лабораторная работа: -		
Тема 9: Формирование управленческих команд Типология команд. Тимбилдинг. Лидерство и руководство. Теории лидерства. Функциональные роли в команде. Этапы формирования команды. Адаптация, группирование, кооперация, нормирование деятельности, функционирование. Подходы к формированию управленческих команд: целеполагающий, межличностный, ролевой, проблемно-ориентированный. Анализ эффективности деятельности управленческих команд. Коллективное управление. Самоуправление. Диагностика групповых проблем. Формальные и неформальные группы. Построение межличностных взаимоотношений в группе. Неформальная атмосфера. Групповое принятие решений. Роль администратора. Показатели эффективности коллективного труда. Практические занятия/самостоятельная работа: Формирование управленческих команд. Лабораторная работа: -		
Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом		

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Конгрессно-выставочная деятельность"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.21 Управление персоналом в сфере сервиса

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	57	57
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	57	57
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	60	60
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Система управления персоналом	5	2	4	0	6	4
2	Структура и функции кадровой службы	5	2	4	0	6	4
3	Кадровая политика организации	5	2	4	0	6	4
4	Кадровые стратегии	5	2	4	0	6	4
5	Традиционные кадровые технологии	5	2	4	0	6	4
6	Современные персонал-технологии	5	2	4	0	6	4
7	Социальная и экономическая эффективность управления персоналом	5	2	4	0	7	4
8	Организация труда персонала	5	2	4	0	7	4
9	Формирование управленческих команд	5	2	4	0	7	4
Итого:			18	36	0	57	36

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	119	119
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	119	119
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	16	16
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Система управления персоналом	6	2	0	0	13	4
2	Структура и функции кадровой службы	6	0	0	0	13	4
3	Кадровая политика организации	6	0	0	0	13	4
4	Кадровые стратегии	6	0	2	0	13	4
5	Традиционные кадровые технологии	6	2	0	0	13	4
6	Современные персонал-технологии	6	0	0	0	13	4

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
7	Социальная и экономическая эффективность управления персоналом	6	0	2	0	13	4
8	Организация труда персонала	6	0	0	0	13	4
9	Формирование управленческих команд	6	0	2	0	15	4
Итого:			4	6	0	119	36

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	42	42
Лекционные занятия (Лек)	14	14
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	28	28
Самостоятельная работа студента (СР)	71	71
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	71	71
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	46	46
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Система управления персоналом	5	2	2	0	7	4
2	Структура и функции кадровой службы	5	2	2	0	8	4
3	Кадровая политика организации	5	0	2	0	8	4
4	Кадровые стратегии	5	2	2	0	8	4
5	Традиционные кадровые технологии	5	2	4	0	8	4
6	Современные персонал-технологии	5	0	4	0	8	4
7	Социальная и экономическая эффективность управления персоналом	5	2	4	0	8	4
8	Организация труда персонала	5	2	4	0	8	4
9	Формирование управленческих команд	5	2	4	0	8	4
Итого:			14	28	0	71	36

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ. Учебник для вузов

/ Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; Под ред. Чуваткина П.П. - Сочинский государственный университет (г.Сочи), 2022 г. - 280 с. - ISBN 978-5-534-12384-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-gostinichnyh-predpriyatij-494451>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

Дополнительная литература:

1. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИИ: ПРАКТИКУМ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Пугачев В. П. - Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2022 г. - 280 с. - ISBN 978-5-534-08906-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-organizacii-praktikum-493785>

2. МЕНЕДЖМЕНТ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Староверова К. О. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 269 с. - ISBN 978-5-534-09017-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-effektivnost-upravleniya-491290>

3. УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ. Учебник для вузов / Пурлик В. М. - Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2022 г. - 207 с. - ISBN 978-5-534-12817-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-effektivnostyu-deyatelnosti-organizacii-496363>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arh.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] :

информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

10. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

11. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

12. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный

14. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

15. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.e-executive.ru>. - Текст: электронный

16. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета umeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

1. Охарактеризуйте управление как вид общественной практики людей.
2. Перечислите факторы, обуславливающие потребность в управлении.
3. Что собой представляет персонал организации как объект управления?
4. В чем заключается взаимосвязь процессов управления персоналом с деятельностью организации?
5. Раскройте суть понятия «управление персоналом».
6. Каково соотношение политики, стратегии и тактики в управлении организацией?
7. Перечислите характерные черты управления персоналом как вида деятельности.
8. Место и роль управления персоналом в системе управления организацией.
9. Дайте характеристику основных целей и задач управления персоналом.
10. Раскройте суть понятий и взаимосвязи функций управления.
11. Перечислите основные функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль.

12. Назовите важнейшие принципы управления персоналом в условиях рыночных преобразований.
13. Охарактеризуйте взаимосвязь стратегии организации и стратегии управления персоналом.
14. Раскройте влияние внешних и внутренних факторов на кадровую политику организации.
15. Перечислите виды стратегий управления персоналом: ориентация на свои силы; приобретение готовых специалистов.
16. В чем заключается стратегическое управление человеческими ресурсами?
17. В чем сущность стратегического подхода к управлению человеческими ресурсами? Что такое предпринимательская стратегия?
18. Раскройте суть кадровой политики в общей системе управления организацией.
19. Перечислите этапы планирования квалификационного состава персонала.
20. Дайте определение маркетинга персонала как вида управленческой деятельности.
21. Назовите параметры, влияющие на разработку плана маркетинга.
22. Раскройте суть маркетинговой концепции управления персоналом.

Доклад, сообщение / Реферат №1

1. Современные проблемы практики управления персоналом в России.
2. Особенности построения систем управления персоналом в организациях различных организационно-правовых форм.
3. Кадровое обеспечение системы управления организацией: состояние и проблемы.
4. Аттестация как организационно-правовое средство оценки персонала.
5. Построение системы обучения персонала (на примере конкретной организации).
6. Конкурс как технология отбора персонала.
7. Разработка профиля компетенций специалиста в сфере сервиса.
8. Модель компетенций менеджера по персоналу.
9. Оценка эффективности системы управления человеческими ресурсами в современных организациях.
10. Модель компетенций менеджера по персоналу.
11. Аутсорсинг: возможности и перспективы.
12. Управление трудовой адаптацией персонала.
13. Управление деловой карьерой.
14. Система служебно-профессионального продвижения: понятие, виды, этапы.
15. Социальный пакет в практике российских и зарубежных компаний.
16. Становление и развитие рекрутинга в России.
17. Управление увольнением как одна из важнейших функций управления персоналом.
18. Развитие персонала как инструмент управления предприятием.
19. Оценка результатов деятельности персонала организации.
20. Профессиональная карьера: планирование и организация.
21. Мотивация и стимулирование персонала.
22. Система оплаты труда и компенсаций на российских предприятиях среднего и малого бизнеса.
23. Социальный пакет в практике российских и зарубежных компаний.
24. Разработка программы адаптации персонала.
25. Развитие персонала как инструмент управления организацией.
26. Оценка эффективности работы служб управления персоналом.
27. Особенности управления персоналом в государственном секторе экономики.
28. Особенности управления персоналом в малом и среднем бизнесе.
29. Сравнительный анализ практики управления персоналом зарубежных компаний.
30. Система развития и обучения персонала: проблемы и перспективы.
31. Современные технологии работы с кадровым резервом.

32. Применение систем вознаграждений персонала: опыт, проблемы, перспективы.
33. Планирование и развитие карьеры.
34. Проблемы адаптации зарубежного опыта управления персоналом к современным российским условиям.
35. Профессиональная подготовка кадров как технология развития кадрового потенциала.
36. Понятие современных персонал-технологий.
37. Теоретические подходы и принципы разработки технологий управления персоналом.
38. Ключевые факторы эффективной системы управления персоналом.
39. Модель и профиль компетенций.
40. Подбор и отбор персонала как кадровые технологии.
41. Психологическая диагностика профессионально-важных качеств личности.
42. Headhunting (хедхантинг).
43. Executive search.
44. On-line рекрутмент.
45. Скрининг персонала.
46. Аутсорсинг.
47. Аутстаффинг.
48. Фриланс.
49. Лизинг персонала.
50. Адаптация как кадровая технология.
51. Secondment (вторичное обучение при поступлении на работу).
52. Buddying (приятельство).
53. induction, welcome – тренинги для новичков.
54. Наставничество.
55. Shadowing (быть тенью).
56. Деловая оценка персонала как кадровая технология.
57. Экспертный опрос.
58. Оценка «360 градусов».
59. Ассесмент-центр.
60. Баскет-метод.
61. Портфолио.
62. Обучение персонала как кадровая технология.
63. Виды обучения персонала и их эффективность.
64. Методы обучения персонала.
65. Тренинг.
66. Деловая игра.
67. Кейс.
68. Понятие карьеры, ее типы, виды, модели и стратегии.
69. Карьерный менеджмент.
70. Карьерный самоменеджмент.
71. Кадровый резерв.
72. Возможные ошибки при внедрении современных персонал – технологий.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задание №1

«Функциональное разделение труда в аппарате управления организации»

Цель: Закрепление теоретического материала по теме «Разделение и кооперация труда», «Функциональное разделение в структуре системы управления персоналом организации»

Постановка задачи: Разработать матрицу распределения функций между подразделениями предприятия. За основу взять линейно-функциональную структуру управления.

Методические указания

Распределение функциональных взаимосвязей управления осуществляется в виде матрицы (см. Таблицу 1), которая показывает, кто и в какой степени принимает участие в выполнении определенной функции управления, отдельных видов работ или какое участие принимает в разработке или реализации управленческого решения.

Для заполнения применяются следующие условные обозначения:

О – отвечает за выполнение данной функции, организует ее исполнение, подготавливает и оформляет окончательный документ.

П – предоставляет исходные данные, необходимую информацию для выполнения данной функции.

У – участие в выполнении данного задания, работы, разработке вариантов решения.

С – согласование. Этот символ означает с кем согласовывается какой-либо вопрос или документ при выполнении функции.

Р – принимает решение, утверждает, подписывает документ.

К — контролирует получает информацию о проведении процесса (работы) и результатах.

В любой строке матрицы ответственности должна быть одна буква «О».

Таблица 1

<i>Наименование работы, процесса</i>	<i>Начальник отдела кадров</i>	<i>Зам. начальника отдела кадров</i>	<i>Менеджер по персоналу 1</i>	<i>Менеджер по персоналу 2</i>	<i>Менеджер по персоналу 3</i>
<i>Планирование кадровой работы</i>					
<i>Подбор кандидатов по заявкам подразделений</i>					
<i>Ведение кадрового архива</i>					
<i>Выпуск кадровых приказов</i>					
<i>Организация подготовки и переподготовки персонала</i>					
<i>Представление организации в местных социальных, муниципальных и других органах</i>					
<i>Контроль выполнения планов работы по персоналу</i>					
<i>Управление отделом кадров</i>					
<i>Регулярное представление руководителю организации отчетности по кадрам</i>					
<i>Ведение личных дел</i>					
<i>Проведение летучек в отделе</i>					

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задание №2

Составьте карту самофотографии рабочего (учебного) дня. Проанализируйте как Вы распоряжаетесь своим рабочим временем.

№ п/п	Наименование выполняемой работы	Текущее время, ч. мин		Продолжительность	Индекс затрат	Примечание
		Начало	Окончание			
1						

Задание творческого уровня №1 Вариант №1

Руководитель отдела продаж компании «Логика», занимающейся реализацией компьютерных программ, только что получил прогноз объема продаж на следующий год, согласно которому реализация должна увеличиться на 20% (в постоянных ценах) и составить 25 млрд. рублей. Увеличение ожидается за счет десятипроцентного расширения существующего направления - продаж целевых программ, разрабатываемых по заказам организаций, а также за счет реализации программ, созданных для массового рынка. В отделе продаж компании работают 7 коммерческих агентов, 3 ассистента и один секретарь. Каждый агент осуществляет продажи на закрепленной за ним территории, ассистент оказывает техническую поддержку двум агентам, секретарь отвечает на телефонные звонки, ведет общую корреспонденцию и т.д. Все агенты имеют высшее техническое образование, однако не являются программистами.

За текущий год объем реализации "Логики" вырос на 30%, а численность сотрудников отдела продаж увеличилась на 2 агентов и 1 ассистента.

- 1) Определите потребности отдела продаж в человеческих ресурсах на следующий год.
- 2) Подготовьте план подбора персонала.

Вариант 2

Рассмотрите ситуацию создания проекта набора персонала и решите задачу поиска кандидатов на должность.

В понедельник с утра к Вам - менеджеру по персоналу - зашел начальник отдела кадров и объявил, что оператор компьютерной верстки И. И. Иванов из производственного отдела с 15 июня переходит работать в редакцию. Ваша задача - осуществить поиск кандидатов на данную должность.

Результатом вашей работы над заданием должен стать проект приказа о проведении подбора на вакантную должность и приложения к проекту приказа, в которые входят: план - график мероприятий по подбору кадров; текст рекламного объявления (здесь указывается должность, краткая характеристика организации, обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда в данной должности, телефон, факс для передачи резюме); смета проекта; критерии первичного отбора кандидатов; список документов и материалов, которые должен предоставить кандидат при обращении о приеме на работу.

Необходимая дополнительная информация: организация «Камилла». Находится в Москве.

Вид деятельности - выпуск полиграфической продукции: книги, рекламные буклеты, плакаты, календари и т. д. Фирма действует в основном в России.

Масштабы деятельности: в месяц выпускается около 25-30 новых наименований книг тиражами порядка 30-100 тыс. экземпляров. Средняя прибыль фирмы составляет приблизительно 600 000 -1000000 долларов.

В рейтинге книжных издательств России фирма занимает второе место (учитываются как объем выпускаемой продукции, так и ее качество, жанры, география сбыта, оценка у потребителей, скорость сбыта и др.) Имеется сеть официальных дилеров в крупнейших городах России. Для печатания продукции используются типографии в Москве, Туле, Твери, Саратове, Минске.

Принципы кадровой политики: тип кадровой политики - открытая. Основной целью организации является повышение уровня жизни сотрудников фирмы и удовлетворения их потребностей.

Задание творческого уровня №2

Женщина - кандидат психологических наук, специалист в области нетрадиционных методов разрешения конфликтов, с 10-летним опытом преподавательской работы и 3-летним опытом консультирования в центре психологической помощи, удовлетворенная содержанием своего

труда, но недовольная уровнем оплаты, получила предложение занять должность начальника отдела кадров крупного совместного предприятия с окладом в 10 раз большим, чем в центре психологической помощи.

Своими плюсами она считала знание психологии, иностранного языка, навыки коммуникации, опыт работы. Факторами привлекательности на будущем месте работы определила кроме высокого заработка возможность профессионального развития, контактов с иностранными специалистами, командировки по стране и за рубеж.

Ожидания генерального директора фирмы касались организации обучения персонала, контроля за приемом и численностью сотрудников, грамотного ведения необходимой документации. Представитель западного партнера провел с претенденткой однодневное обучение основам управления персоналом.

Реальная деятельность начальника ОК оказалась связанной с 10-часовым рабочим днем, участием в технических совещаниях, где решались непонятные для нее вопросы, разбором жалоб сотрудников, подготовкой ежемесячных отчетов для западного партнера. Времени катастрофически не хватало.

Возникла конфликтная ситуация: по рекомендации западного партнера начальник ОК подняла вопрос о необходимости сокращения численности непроизводственного персонала, который встретил резкое возражение со стороны директора по производству, обвинившего начальника ОК в некомпетентности и неопытности. Начальник ОК прибегла к способу психологической защиты - регрессии, т.е. разрыдалась. Через месяц, по забывчивости, начальник ОК не отправила положенного отчета западному партнеру, а еще через неделю ушла с работы раньше обычного и не оказалась на месте, когда генеральному директору понадобился срочный ответ на вопрос. После того как он высказал свое недовольство, начальник ОК принесла заявление об уходе.

Ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какие нарушения в процедурах отбора имели место при приеме на работу начальника ОК?
- 2) Чем определялись расхождение ожиданий претендентки и реальной деятельности?
- 3) Соответствовало ли ситуации то обучение, которое было предложено претендентке?
- 4) Что соответствовало, а что не соответствовало в качествах претендентки требованиям рабочего места и ожиданиям руководства, и что следовало сделать для повышения степени соответствия?
- 5) Каковы должны быть грамотные действия генерального директора на разных этапах короткой карьеры начальника ОК, в том числе при получении заявления об уходе?

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Основные показатели планирования персонала. Потребность в персонале.
2. Основные направления работы кадровой службы предприятия.
3. Понятие набора персонала, факторы, влияющие на набор.
4. Источники набора персонала и их виды.
5. Отбор персонала. Методы отбора.
6. Этапы формирования кадрового резерва. Внешний и внутренний кадровый резерв.
7. Профессиональное развитие персонала и его значимость в современном мире.
8. Профессиональное обучение, его цели и задачи.

9. Понятие аттестации персонала. Цели и задачи аттестации персонала.
10. Принципы и этапы проведения аттестации.
11. Сущность мотивации персонала.
12. Стимулирование как основа мотивации.
13. Межличностные отношения в трудовом коллективе.
14. Подбор руководителя для различных коллективов.
15. Трудовые конфликты и приемы их разрешения.
16. Методы управления дисциплинарными отношениями на предприятии.
17. Оформление трудовых отношений в организации. Трудовой договор.
18. Увольнение и высвобождение персонала. Законодательное регулирование увольнения.
19. Понятие рабочего времени.
20. Формы оплаты труда.
21. Место и роль управления персоналом в системе управления организацией.
22. Задачи и направления работы по управлению человеческими ресурсами организации.
23. Методы и принципы управления персоналом организации.
24. Основные этапы развития науки о персонале. Концепции управления персоналом.
25. Зарубежный опыт управления персоналом и его адаптация в российских организациях.
26. Персонал предприятия как объект управления. Основные характеристики персонала. Структура персонала организации.
27. Движение персонала: основные причины и показатели.
28. Система управления персоналом организации. Характеристика основных функциональных подсистем.
29. Организационная структура службы управления персоналом. Местоположение службы управления персоналом в организации.
30. Роль службы по работе с персоналом в системе управления организацией. Задачи кадровых служб на разных стадиях развития организации.
31. Правовое обеспечение системы управления персоналом.
32. Классификация и характеристика нормативных документов, регулирующих трудовые отношения с персоналом организации.
33. Внутриорганизационные нормативно-методические документы: Положение или Устав, положения о структурных подразделениях, штатное расписание, должностные инструкции.
34. Задачи службы управления персоналом при реализации различных стратегий организации.
35. Кадровая политика организации: понятие, предназначение, основные элементы.
36. Кадровая политика организации. Факторы, определяющие кадровую политику. Типы кадровой политики.
37. Маркетинг персонала: понятие, функции. Основные этапы маркетинговой деятельности в области персонала.
38. Основные направления персонал-маркетинга, их характеристика.
39. Анализ внешнего рынка труда и кадровой ситуации в регионе как функция персонал-маркетинга.
40. Кадровое планирование. Уровни кадрового планирования. Этапы кадрового планирования.
41. Факторы, влияющие на планирование потребности в персонале. Содержание оперативного плана работы с персоналом.
42. Анализ и описание работы (рабочего места): назначение и содержание. Методы анализа работ.
43. Подбор персонала: понятие, этапы, их характеристика.
44. Внешние и внутренние источники привлечения персонала, их оценка.
45. Методы отбора персонала, их характеристика.
46. Собеседование как метод отбора персонала. Правила проведения собеседования.
47. Конкурсное замещение вакантных должностей: понятие, виды, цели конкурсов; технологии их проведения.

48. Процедура найма на работу.

49. Процедура приема на работу. Трудовой договор (служебный контракт). Должностная инструкция.

50. Испытательный срок, его роль и организация.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Охарактеризуйте основные причины движения кадровых ресурсов.
2. Определите круг должностных полномочий.
3. Проанализируйте преимущества внутренних источников комплектования кадров.
4. Перечислите недостатки внутренних источников комплектования кадров.
5. Проанализируйте преимущества внешних источников комплектования.
6. Перечислите недостатки внешних источников комплектования кадров.
7. Охарактеризуйте способы привлечения внешних кандидатов в организацию.
8. Опишите современные методы развития кадров.
9. Охарактеризуйте виды деловой карьеры.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Что такое «Должностная инструкция» и зачем она нужна? Составьте должностную Инструкцию на менеджера по персоналу предприятия сервиса.
2. Составьте план действий, связанных с введением в должность новых сотрудников на предприятии сервиса.
3. Разработайте план контроля и оценки работы нового сотрудника на предприятии сервиса.
4. Составьте рекламное объявление о имеющейся вакансии на предприятии сервиса.
5. Составьте карьерограмму для менеджера по персоналу предприятия сервиса.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	УК-3 ОПК-2	Знает основы организации социального взаимодействия, в т. ч. с учетом возрастных, гендерных, профессиональных особенностей; основы тимбилдинга; современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, культурных различий, особенностей социализации личности. Знает и формулирует цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-3 ОПК-2	Умеет организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность, творческие способности участников социального взаимодействия; создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия; определять цели и совершенствоваться в личностном и профессиональном развитии. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде; владеет методами организации конструктивного социального взаимодействия; способностью организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, с учетом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников. Умеет осуществлять планирование, организацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности, мотивацию сотрудников. Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий, подразделений сервиса и/или сервисной деятельности	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-3 ОПК-2	Умеет организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность, творческие способности участников социального взаимодействия; создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия; определять цели и совершенствоваться в личностном и профессиональном развитии. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде; владеет методами организации конструктивного социального взаимодействия; способностью организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, с учетом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников. Умеет осуществлять планирование, организацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности, мотивацию сотрудников. Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий, подразделений сервиса и/или сервисной деятельности	40