

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. – 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат наук по государственному управлению, старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Авдеева В.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой
управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической
комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – усвоение знаний по данной дисциплине и выработка у студентов умений, связанных с проведением исследований, анализа и оценки управления персоналом, кадровой политики, технологии управления персоналом, а также с разработкой и реализацией управленческих решений, направленных на оптимизацию работы персонала организации.

Задачи:

ознакомить студентов с основными принципами управления персоналом организации;

ознакомить студентов с основными кадровыми технологиями;

ознакомить студентов с механизмом проведения оценки эффективности системы управления персоналом.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса» относится к дисциплинам обязательной части (Б1.В.03).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

принципов формулирования стратегических направлений для управления организациями в сфере сервиса; принципов подбора и мотивации персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов

умения:

анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и формировать стратегические цели и планы для сервисной деятельности; проводить процесс обучения персонала, используя различные методы и технологии, соответствующие потребностям и целям бизнеса;

навыки:

управления реализацией стратегического плана и принятия решений для достижения поставленных целей в сфере сервиса; навыками анализа и оценки эффективности деятельности персонала, и разработки мер по его улучшению.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин, которые изучались в бакалавриате.

Основываясь на изучении перечисленных дисциплин, «Управление персоналом на предприятиях сервиса» представляет основу для последующего освоения дисциплин профессионального цикла ОПОП ВО.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-1. Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях	ПК-1.1. Осуществляет подбор, обучение и мотивацию персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов	Знать: основные принципы подбора и мотивации персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов; Уметь: проводить процесс обучения персонала, используя различные методы и технологии, соответствующие потребностям и целям бизнеса; Владеть: навыками анализа и оценки эффективности деятельности персонала, и разработки мер по его улучшению.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	18
Лекции	36	10
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	8
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	126
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Дисциплина изучается в 1 семестре.

Тема 1. ПЕРСОНАЛ ПРЕДПРИЯТИЯ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Понятие, содержание, цель и функции управления персоналом. Факторы управления персоналом. Современные подходы к управлению персоналом.

Тема 2. АНАЛИЗ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Анализ внешней среды организации. Анализ внутренней среды организации

Тема 3. КОМПЛЕКСНЫЕ МЕТОДЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА

SWOT- анализ и методика его проведения. Портфельный анализ

Тема 4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЩЕГО НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Понятие миссии организации. Цели развития организации

Тема 5. СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Основные области выбора стратегии развития. Виды стратегий развития организации

Тема 6. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

Необходимость осуществления и сущность организационных изменений. Соответствие организационной структуры управления стратегии развития организации. Способы осуществления организационных изменений

Тема 7. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Персонал организации как объект стратегического менеджмента. Содержание процесса стратегического управления персоналом

Тема 8. КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА И ПЛАНИРОВАНИЕ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ

Кадровая политика: сущность, типы, этапы кадровой стратегии и политики. Составляющие стратегии управления персоналом. Механизм и политика управления персоналом. Мероприятия кадровой политики. Сущность, цели, задачи кадрового планирования. Этапы проектирования кадровой политики: формирование, программирование, мониторинг персонала. Кадровая стратегия. Прогнозирование и оценка потребностей в персонале. Планирование потребности в персонале.

Тема 9. ПРОФОРИЕНТАЦИЯ И ТРУДОВАЯ АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Понятие профессиональной ориентации. Сущность трудовой адаптации персонала. Типы трудовой адаптации. Программы адаптации

Тема 10. УПРАВЛЕНИЕ КАРЬЕРОЙ

Понятие и виды карьеры. Задачи и функции управления деловой карьерой. Типовые модели карьеры. Этапы деловой карьеры. Составление карьерограммы. Управление деловой карьерой. Система служебно-профессионального продвижения. Гендерные аспекты карьеры (мужская и женская карьера)

Тема 11. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Обучение: объективная необходимость, экономическая целесообразность, результативность. Обеспечение качества труда. Определение потребностей в обучении. Профессиональная подготовка. Повышение квалификации. Переобучение. Управление проектами обучения персонала.

Тема 12. СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ АСПЕКТ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА

Проблема содержания оценки персонала. Оценка труда. Оценка результатов труда. Оценка личности работника: профессиональная готовность к труду, способности, профессионально важные качества, компетентность.

Тема 13. МЕТОДИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ОЦЕНКИ

Проблема методов оценки персонала. Классификация методов оценки. Конкретные методы оценки: биографический метод, метод собеседования или «оценочное интервью», метод тестирования, «поведенческие рейтинговые шкалы», «управление по целям», «360 градусов», «ассесмент-центр», метод экспертный оценок

Тема 14. АТТЕСТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА И СПЕЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА РАБОЧИХ МЕСТ

Аттестация персонала. Цель, задачи, виды аттестации. Специальная оценка рабочего места, требования, процедура проведения, использование в кадровом менеджменте. Высвобождение персонала. Причины, социально – экономические последствия.

Тема 15. МОТИВАЦИЯ И СТИМУЛИРОВАНИЕ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Основы теории мотивации и мотивационные модели. Формы материального и морального вознаграждения. Разнообразие видов мотивации и их рациональное применение в работе менеджеров по персоналу. Особенности стимулирования и мотивации труда различных категорий персонала.

Тема 16. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Конфликтологические основы кадрового менеджмента. Конфликт как инструмент развития организации. Модели, классификация и типы конфликтов. Методы анализа, прогнозирование и предупреждение конфликтов. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Стресс как реакция организма на внешние раздражители. Управление стрессами.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Персонал предприятия как объект управления	2	
2.	Анализ внешней и внутренней среды организации	2	
3.	Комплексные методы стратегического анализа	2	0,5
4.	Определение общего направления развития организации	2	0,5
5.	Стратегии развития организации	2	
6.	Стратегические аспекты организационных изменений	2	
7.	Стратегические аспекты управления персоналом	2	0,5
8.	Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов	2	0,5
9.	Профориентация и трудовая адаптация персонала	2	0,5
10.	Управление карьерой	2	0,5
11.	Развитие персонала	2	0,5
12.	Содержательный аспект оценки персонала	4	0,5

13.	Методический аспект оценки	4	0,5
14.	Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест	2	0,5
15.	Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом	2	0,5
16.	Управление конфликтами	2	0,5
Итого:		36	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Персонал предприятия как объект управления	2	
2.	Анализ внешней и внутренней среды организации	2	
3.	Комплексные методы стратегического анализа	2	
4.	Определение общего направления развития организации	2	
5.	Стратегии развития организации	2	
6.	Стратегические аспекты организационных изменений	2	
7.	Стратегические аспекты управления персоналом	2	0,5
8.	Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов	2	0,5
9.	Профориентация и трудовая адаптация персонала	2	0,5
10.	Управление карьерой	2	
11.	Развитие персонала	2	
12.	Содержательный аспект оценки персонала	4	0,5
13.	Методический аспект оценки	4	0,5
14.	Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест	2	0,5
15.	Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом	2	0,5
16.	Управление конфликтами	2	0,5
Итого:		36	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Персонал предприятия как объект управления	4	7
2.	Анализ внешней и внутренней среды организации	4	7
3.	Комплексные методы стратегического анализа	4	8
4.	Определение общего направления развития организации	4	8

5.	Стратегии развития организации	4	8
6.	Стратегические аспекты организационных изменений	4	8
7.	Стратегические аспекты управления персоналом	4	8
8.	Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов	4	8
9.	Профориентация и трудовая адаптация персонала	5	8
10.	Управление карьерой	5	8
11.	Развитие персонала	5	8
12.	Содержательный аспект оценки персонала	5	8
13.	Методический аспект оценки	5	8
14.	Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест	5	8
15.	Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом	5	8
16.	Управление конфликтами	5	8
Итого:		72	126

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине предполагаются учебным планом.

Темы курсовых работ

1. Отечественный опыт управления персоналом организации.
2. Зарубежный опыт управления персоналом организации.
3. Философия управления персоналом организации.
4. Концепция управления персоналом организации.
5. Закономерности и принципы управления персоналом.
6. Сущность и соотношение понятий «человеческие ресурсы», «трудовые ресурсы» и «персонал»
7. Признаки и характеристики персонала
8. Персонал организации как объект управления.
9. Понятие и содержание кадровой политики организации.
10. Этапы формирования кадровой политики организации.
11. Основные направления кадровой политики организации.
12. Уровни кадрового планирования.
13. Методы управления персоналом.
14. Теории управления о роли человека в организации.
15. Социальная политика государства и организации.
16. Стратегия управления персоналом.
17. Внешние и внутренние субъекты управления персоналом
18. Кадровый потенциал организации: проблемы оценки и развития
19. Функции и особенности работы кадровой службы современного предприятия
20. Технологии кадрового планирования.
21. Психологическая оценка в процессе отбора и найма персонала
22. Психологическая оценка трудового коллектива организации
23. Психотехнологии в процессе обучения персонала
24. Психотехники оптимизации трудового процесса в организации

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- творческие задания;
- рефераты;
- тесты.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Зачеты	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество

	ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Управление персоналом : учебное пособие / А.Я. Кибанов, Г.П. Гагаринская, О.Ю. Калмыкова, Е.В. Мюллер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 238 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006102-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1948215> (дата обращения: 21.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

2. Кибанов, А. Я. Управление персоналом: конкурентоспособность выпускников вузов на рынке труда : монография / А.Я. Кибанов, Ю.А. Дмитриева. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 228 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-004751-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2017325> (дата обращения: 21.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639> (дата обращения: 20.04.2023)

4. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530536> (дата обращения: 20.04.2023)

б) дополнительная литература:

1. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма : учебник / под ред. проф. Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 180 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006295-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/959947> (дата обращения: 21.03.2023).

2. Чуланова, О. Л. Управление персоналом на основе компетенций :

монография / О.Л. Чуланова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 122 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/3433. - ISBN 978-5-16-009808-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1899894> (дата обращения: 21.03.2023).

3. Управление персоналом : учебное пособие / А.Я. Кибанов, Г.П. Гагаринская, О.Ю. Калмыкова, Е.В. Мюллер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 238 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006102-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1948215> (дата обращения: 21.03.2023).

4. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006649-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1067540> (дата обращения: 21.03.2023).

5. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова [и др.] ; под ред. О.К. Миневой. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/18830. - ISBN 978-5-16-011743-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1324015> (дата обращения: 21.03.2023)

6. Зайцева, Т. В. Управление персоналом : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0262-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044004> (дата обращения: 21.03.2023)

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/

		https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-1. Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях	Пороговый	знать: основные принципы подбора и мотивации персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов;
Основной		Базовый	уметь: проводить процесс обучения персонала, используя различные методы и технологии, соответствующие потребностям и целям бизнеса;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками анализа и оценки эффективности деятельности персонала, и разработки мер по его улучшению.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в
результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-1	Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях	ПК-1.1. Осуществляет подбор, обучение и мотивацию персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов	<i>Тема 1. Персонал предприятия как объект управления</i> <i>Тема 7. Стратегические аспекты управления персоналом</i> <i>Тема 8. Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов</i> <i>Тема 9. Профориентация и трудовая адаптация персонала</i> <i>Тема 10. Управление карьерой</i> <i>Тема 11. Развитие персонала</i> <i>Тема 12. Содержательный аспект оценки персонала</i> <i>Тема 13. Методический аспект оценки</i> <i>Тема 14. Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест</i> <i>Тема 15. Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом</i> <i>Тема 16. Управление конфликтами</i>	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-1. Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях	ПК-1.1. Осуществляет подбор, обучение и мотивацию персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов	Знать: основные принципы подбора и мотивации персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов. Уметь: проводить процесс обучения персонала, используя различные методы и технологии, соответствующие потребностям и целям бизнеса. Владеть: навыками анализа и оценки эффективности деятельности персонала, и разработки мер по его улучшению.	Тема 1. Персонал предприятия как объект управления Тема 7. Стратегические аспекты управления персоналом Тема 8. Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов Тема 9. Профориентация и трудовая адаптация персонала Тема 10. Управление карьерой Тема 11. Развитие персонала Тема 12. Содержательный аспект оценки персонала Тема 13. Методический аспект оценки Тема 14. Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест Тема 15. Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом Тема 16. Управление конфликтами	Доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

- а) планирование;
- б) прогнозирование;
- в) мотивация;
- г) составление отчетов;
- д) организация.

2. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для занимания определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

3. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:

- а) на разработку новых видов продукции;
- б) на определение стратегического курса развития предприятия;
- в) на создание дополнительных рабочих мест;
- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

4. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а) вкладывание средств в производство;
- б) вкладывание средств в новые технологии;
- в) расходы на повышение квалификации персонала;
- г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.
- д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

5. Человеческий капитал - это:

- а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
- б) вкладывание средств в средства производства;
- в) нематериальные активы предприятия.
- г) материальные активы предприятия;
- д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

6. Функции управления персоналом представляют собой:

- а) комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
- б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;

- в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

7. Потенциал специалиста – это:

- а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б) здоровье человека;
- в) способность адаптироваться к новым условиям;
- г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д) способность человека производить продукцию

8. Профессиограмма - это:

- а) перечень прав и обязанностей работников;
- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- д) перечень всех профессий.

9. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

10. Какие потребности в теории А. Маслоу являются базовыми(находящиеся на нижнем уровне иерархии потребностей)?

- а) физиологические;
- б) защищенности и безопасности;
- в) принадлежности и причастности;
- г) признание и уважение;
- д) самовыражение.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование», студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов

2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

1. Персонал организации как объект и субъект управления и его структура.
2. Управление персоналом в системе управления организации: сущность и содержание.
3. Функции процесса управления персоналом.
4. Методы управления персоналом и их характеристика.
5. Стратегия управления персоналом: сущность и связь со стратегией развития предприятия.
6. Стратегия управления персоналом и факторы ее обуславливающие.
7. Анализ внешней и внутренней среды организации
8. Комплексные методы стратегического анализа
9. Определение общего направления развития организации
10. Стратегии развития организации
11. Стратегические аспекты организационных изменений
12. Стратегические аспекты управления персоналом
13. Кадровая политика организации, типы и механизм реализации.
14. Кадровая политика: ее место в стратегии бизнеса, этапы построения
15. Сущность и роль кадрового планирования в организации.
16. Этапы планирования персонала в организации и их содержание.
17. Карьера: понятие, сущность и значение.
18. Порядок планирования карьеры, как важнейший элемент системы УП.
19. Оценка персонала: сущность и задачи.
20. Характеристика методов оценки персонала.
21. Аттестация персонала и ее роль в процессе управления персоналом.
22. Влияние НТП на уровень квалификации и профессиональное обучение персонала.
23. Расстановка кадров и ее влияние на рациональное использование персонала в организации.
24. Процесс адаптации персонала в организации: содержание, задачи и основные виды.
25. Формы и виды подготовки и повышения квалификации персонала.
26. Профессиональное обучение персонала в современных условиях: сущность, содержание и задачи.
27. Мотивация персонала в организациях в современных условиях рыночной экономики.
28. Роль и место оплаты труда в системе мотивационного менеджмента.
29. Современные системы мотивации персонала в организациях.
30. Переподготовка персонала в организации и ее роль в решении проблем занятости персонала.
31. Права и обязанности персонала и документы их регламентирующие.

32. Трудовой договор: содержание, задачи и разделы.
33. Профессиональная, функциональная и социальная структура персонала.
34. Социальные выплаты персоналу.
35. Модели кадрового менеджмента: типы и особенности.

Типы организационной культуры

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Рекомендуемая тематика контрольных работ

1. Принципы и закономерности управления персоналом.
2. Модель компетенций сотрудника и стратегические цели компании.
3. Планирование затрат на персонал.
4. Оценка сбалансированности вакансии
5. Технология делегирования полномочий.
6. Управление творчеством персонала.
7. Управление лояльностью сотрудников
8. Демотивация персонала: понятие, причины, способы преодоления.
9. Методы негативной мотивации персонала.
10. Особенности стимулирования труда топ-менеджеров
11. Метод критических инцидентов Д. Фланагана.
12. Оценка сотрудников по ключевым показателям эффективности (KPI).
13. Технические средства контроля трудовой деятельности персонала.
14. Управление трудовой и производственной дисциплиной.
15. Концепция непрерывного образования в системе управления персоналом.
16. Специфика управления карьерой женщин.
17. Специфика управления карьерой молодых специалистов
18. Сравнительные характеристики сильной и слабой команды.
19. Управление персоналом на разных стадиях жизненного цикла организации.
20. Антикризисное управление персоналом

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Практические занятия (задачи):

Ситуационная задача 1. «Сопротивления переменам»

Вас только что приняли на работу в качестве помощника менеджера в старый престижный, но очень загруженный ресторан. На все Ваши предложения о внесении перемен служащие отвечают: «Мы так делали всегда». Они просто не знают, что какие-то вопросы можно решать по-другому.

Задание:

Как Вам следует действовать в этой ситуации?

Методические рекомендации:

На основе изучения основного теоретического материала следует проанализировать ситуацию в ресторане и разработать рекомендации. При формировании предложений по выходу из сложившейся ситуации, необходимо указать цель внедрения рекомендаций и возможные результаты после их внедрения.

Ситуационная задача 2. «Назрел конфликт»

В офисе рекламной компании назрела конфликтная ситуация между подчиненными и руководством. Несколько сотрудников обвинили администрацию компании в том, что всем назначают одинаковую заработную плату вне зависимости от вклада каждого работника.

Задание:

1. Какие теории мотивации необходимо изучить руководству для правильного понимания данной проблемы?

2. Каким образом можно убедиться в справедливости выводов сотрудников?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое занятие»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание выполнено на высоком уровне
4	Творческое задание выполнено на среднем уровне
3	Творческое задание выполнено на низком
2	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено

Темы рефератов:

1. Управление процессом сокращения персонала.
2. Применение цифровых технологий в отборе персонала.
3. Технологии выявления неблагонадежных соискателей.
4. «Фотография рабочего дня» как метод анализа деятельности персонала
5. Техника стрессового интервью с кандидатом на вакансию.
6. Технология интервью с использованием деструктивных вопросов с кандидатом на вакансию
7. Технология дистанционного собеседования при отборе персонала.
8. Технология группового собеседования при отборе персонала.
9. Технология панельного собеседования при отборе персонала
10. Концепция гибкой фирмы.
11. Изучение мотивационного профиля личности
12. Неформальное обучения персонала
13. Модель обучения «70:20:10».
14. Дистанционное обучение персонала.
15. Методы обучения на рабочем месте
16. Моббинг в трудовом коллективе: причины, диагностика и способы противодействия.
17. Синдром хронической усталости и работа с ним.
18. Жесткие, нейтральные и мягкие тактики конфликтного взаимодействия.
19. Стратегические и тактические методы управления конфликтами в организации
20. Конфликтная личность: типология и управленческие решения.
21. Концепция маркетинга рабочей силы.
22. Сегментирование рынка труда.
23. Позиционирование товара «рабочая сила».
24. Конкурентоспособность и жизненный цикл товара «рабочая сила».
25. Социально-экономическая эффективность маркетинга персонала.
26. Управление текучестью кадров.
27. Связи между управлением эффективностью и системами вознаграждения.
28. Методики оценки эффективности в сфере управления персоналом.
29. Способы оптимизации затрат на персонал
30. Оценка эффективности рекрутинга

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не

	владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Творческие задания

Творческое задание не предусмотрено.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание представлено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). Оформлено в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Творческое задание представлено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Творческое задание представлено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Творческое задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлено (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Понятие, содержание, цель и функции управления персоналом
2. Факторы управления персоналом. Современные подходы к управлению персоналом
3. Анализ внешней среды организации
4. Анализ внутренней среды организации
5. SWOT- анализ и методика его проведения
6. Портфельный анализ
7. Понятие миссии организации
8. Цели развития организации
9. Основные области выбора стратегии развития
10. Виды стратегий развития организации
11. Необходимость осуществления и сущность организационных изменений
12. Соответствие организационной структуры управления стратегии развития организации

13. Способы осуществления организационных изменений
14. Персонал организации как объект стратегического менеджмента
15. Содержание процесса стратегического управления персоналом
16. Кадровая политика: сущность, типы, этапы кадровой стратегии и политики
17. Составляющие стратегии управления персоналом
18. Механизм и политика управления персоналом
19. Мероприятия кадровой политики
20. Сущность, цели, задачи кадрового планирования
21. Этапы проектирования кадровой политики: формирование, программирование, мониторинг персонала
22. Кадровая стратегия
23. Прогнозирование и оценка потребностей в персонале
24. Планирование потребности в персонале
25. Понятие профессиональной ориентации
26. Сущность трудовой адаптации персонала
27. Типы трудовой адаптации. Программы адаптации
28. Понятие и виды карьеры
29. Задачи и функции управления деловой карьерой
30. Типовые модели карьеры
31. Этапы деловой карьеры
32. Составление карьерограммы
33. Управление деловой карьерой
34. Система служебно-профессионального продвижения
35. Гендерные аспекты карьеры (мужская и женская карьера)
36. Обучение: объективная необходимость, экономическая целесообразность, результативность
37. Обеспечение качества труда
38. Определение потребностей в обучении
39. Профессиональная подготовка
40. Повышение квалификации. Переобучение
41. Управление проектами обучения персонала
42. Проблема содержания оценки персонала
43. Оценка труда. Оценка результатов труда
44. Оценка личности работника: профессиональная готовность к труду, способности, профессионально важные качества, компетентность
45. Проблема методов оценки персонала
46. Классификация методов оценки
47. Биографический метод оценки персонала
48. Метод собеседования или «оценочное интервью»
49. Метод тестирования
50. «Поведенческие рейтинговые шкалы»
51. «Управление по целям»
52. «360 градусов»
53. «Ассесмент-центр»
54. Метод экспертных оценок
55. Аттестация персонала
56. Цель, задачи, виды аттестации
57. Специальная оценка рабочего места, требования, процедура проведения,

- использование в кадровом менеджменте
58. Высвобождение персонала
 59. Причины, социально – экономические последствия
 60. Основы теории мотивации и мотивационные модели
 61. Формы материального и морального вознаграждения
 62. Разнообразие видов мотивации и их рациональное применение в работе менеджеров по персоналу
 63. Особенности стимулирования и мотивации труда различных категорий персонала
 64. Конфликтологические основы кадрового менеджмента
 65. Конфликт как инструмент развития организации
 66. Модели, классификация и типы конфликтов
 67. Методы анализа, прогнозирование и предупреждение конфликтов
 68. Стратегия и тактика поведения в конфликте
 69. Стресс как реакция организма на внешние раздражители
 70. Управление стрессами

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«Экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)