

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 » 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Профиль подготовки «Управление процессами обслуживания»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

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

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» (профиль «Управление процессами обслуживания») составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518 (в редакции Приказа Минобрнауки России от 08.02.2021 N 82).

СОСТАВИТЕЛЬ:

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

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории

«11» 05 2023 года, протокол № 13

Заведующий кафедрой

Переутверждена: «__» _____ 202__ года, протокол № _____  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы

«12» 04 2023 года, 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 системы 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 ООП ВО

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса» (Б1.В.06).
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 знаний, полученных во время обучения в бакалавриате, и служит основой для освоения дисциплин «Стратегическое управление организациями сферы сервиса», «Обслуживание потребителей в контактной зоне».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса, качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.	знать: принципы формулирования стратегических направлений для управления организациями в сфере сервиса; уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и формировать стратегические цели и планы для сервисной деятельности;

		владеть: навыками управления реализацией стратегического плана и принятия решений для достижения поставленных целей в сфере сервиса.
ПК-1. Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях	ПК-1.2. 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	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего)	72	48	16
в том числе:			
Лекции	36	24	8
Семинарские занятия			
Практические занятия	36	24	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	96	128
Форма аттестации	экзамен	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

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. 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 13. 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 14. 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	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Персонал предприятия как объект управления	2		
2.	Анализ внешней и внутренней среды организации	2	1	
3.	Комплексные методы стратегического анализа	2	1	
4.	Определение общего направления развития организации	2	2	
5.	Стратегии развития организации	2	2	
6.	Стратегические аспекты организационных изменений	2	2	
7.	Стратегические аспекты управления персоналом	2	2	1
8.	Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов	2	2	1
9.	Профориентация и трудовая адаптация персонала	2	2	1
10.	Управление карьерой	4	2	1
11.	Развитие персонала	4	2	1
12.	Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест	2	2	1
13.	Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом	4	2	1
14.	Управление конфликтами	4	2	1
Итого:		36	24	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

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

Итого:	36	24	8
---------------	-----------	-----------	----------

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Персонал предприятия как объект управления	2		
2.	Анализ внешней и внутренней среды организации	2	1	
3.	Комплексные методы стратегического анализа	2	1	
4.	Определение общего направления развития организации	2	2	
5.	Стратегии развития организации	2	2	
6.	Стратегические аспекты организационных изменений	2	2	
7.	Стратегические аспекты управления персоналом	2	2	1
8.	Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов	2	2	1
9.	Профориентация и трудовая адаптация персонала	2	2	1
10.	Управление карьерой	4	2	1
11.	Развитие персонала	4	2	1
12.	Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест	2	2	1
13.	Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом	4	2	1
14.	Управление конфликтами	4	2	1
Итого:		72	96	128

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

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. 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)

2. 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: 24.03.2023).

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: 24.03.2023).

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: 24.03.2023).

4. 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: 24.03.2023)

5. 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: 24.03.2023).

6. 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: 24.03.2023)

7. 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: 24.03.2023)

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.
Начальный	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса, качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Пороговый	знать: принципы формулирования стратегических направлений для управления организациями в сфере сервиса.
Основной		Базовый	уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и формировать стратегические цели и планы для сервисной деятельности.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками управления реализацией стратегического плана и принятия решений для достижения поставленных целей в сфере сервиса.

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-1.2. 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. Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест</i> <i>Тема 13. Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом</i> <i>Тема 14. Управление конфликтами</i>	1
	ОПК-2.	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса, качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.	<i>Тема 2. Анализ внешней и внутренней среды организации</i> <i>Тема 3. Комплексные методы стратегического анализа</i> <i>Тема 4. Определение общего направления развития организации</i> <i>Тема 5. Стратегии развития организации</i>	1

				Тема 6. Стратегические аспекты организационных изменений 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. Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест Тема 13. Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом Тема 14. Управление конфликтами	
--	--	--	--	--	--

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-1.2. 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. <i>Персонал предприятия как объект управления</i> Тема 7. <i>Стратегические аспекты управления персоналом</i> Тема 8. <i>Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов</i> Тема 10. <i>Управление карьерой</i> Тема 11. <i>Развитие персонала</i> Тема 12. <i>Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест</i> Тема 13. <i>Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом</i> Тема 14. <i>Управление конфликтами</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса, качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.	Знать: принципы формулирования стратегических направлений для управления организациями в сфере сервиса. Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и формировать стратегические цели и планы для сервисной деятельности. Владеть: навыками управления реализацией стратегического плана и принятия решений для достижения поставленных целей в сфере сервиса.	Тема 2. <i>Анализ внешней и внутренней среды организации</i> Тема 3. <i>Комплексные методы стратегического анализа</i> Тема 4. <i>Определение общего направления развития организации</i> Тема 5. <i>Стратегии развития организации</i> Тема 6. <i>Стратегические аспекты организационных изменений</i> Тема 7. <i>Стратегические аспекты управления персоналом</i> Тема 8. <i>Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов</i> Тема 9. <i>Профориентация и трудовая адаптация персонала</i> Тема 11. <i>Развитие персонала</i> Тема 12. <i>Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест</i> Тема 13. <i>Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом</i>	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	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Ситуационная задача «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.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

Ситуационная задача

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 задание»

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

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Экзамен:

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.
36. Типы организационной культуры.

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

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	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.
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 четкие 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)