

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»



Рабочая программа учебной дисциплины

Управление персоналом предприятий сервиса

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	2			2	2	2
Общее количество часов	72			72	72	72
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	18			8	8	8
– Лекционные (Л)	8			4	4	4
– Практические (ПЗ)	10			4	4	4
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	54			60	60	60
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+			+ (4)	+ (4)	+ (4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2020

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	5
Раздел 3. Содержание дисциплины	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	8
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	9
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	13
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Управление персоналом предприятий сервиса» входит в «вариативную» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий»

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

профессиональных

- «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса» (ПК-1)

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения результатов обучения (РО):

Обучающийся должен знать:

на уровне представлений

- об истории формирования научных представлений об управлении персоналом (1)
- об особенностях современной концепции управления персоналом в сфере сервиса (2)

на уровне воспроизведения

- роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации (3)

на уровне понимания

- причины многовариативности практики управления персоналом в современных условиях (4)
- бизнес-процессы в сфере управления персоналом и роль в них линейных менеджеров и специалистов по управлению персоналом (5)

Обучающийся должен уметь:

- оценивать положение организации на рынке труда, разрабатывать систему мероприятий по улучшению имиджа организации как работодателя (6)
- разрабатывать программы обучения сотрудников и оценивать их эффективность (7)
- использовать различные методы нормирования труда персонала (8)

Обучающийся должен владеть:

- современным инструментарием управления персоналом в сфере сервиса (9)

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

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Профессиональная этика и этикет	Организация предпринимательской деятельности
2	Сервисная деятельность	Сервисология
3	Социология	Проектирование бизнес-процессов в сервисе

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

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «Общий» **2016, 2017, 2018** года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (утвержден приказом №185-О от 31.08.2017 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в курс «Управление персоналом предприятий сервиса»	14	2	2	10	1,2
2	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса	15	2	2	11	3,4,9
3	Организационное проектирование в коммерческой организации	15	2	2	11	5,6
4	Технология управления персоналом и его развитием на предприятии сервиса	15	2	2	11	7,9
5	Нормирование труда как основа его организации	13		2	11	8
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		72	8	10	54	

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в курс «Управление персоналом предприятий сервиса»	12			12	1,2
2	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса	16	2	2	12	3,4,9
3	Организационное проектирование в коммерческой организации	12			12	5,6
4	Технология управления персоналом и его развитием на предприятии сервиса	14	2		12	7,9
5	Нормирование труда как основа его организации	14		2	12	8
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		4				
Итого		72	4	4	60	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в курс Управление персоналом предприятий сервиса

Цель и задачи курса «Управление персоналом предприятий сервиса». Понятие, содержание, цель и функции управления персоналом. Жесткий и гибкий подходы к управления персоналом.

Тема 2. Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса

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

Тема 3. Организационное проектирование в коммерческой организации

Организационная структура предприятия. Типы организационных структур. Стратегии управления персоналом на предприятии. Организационная культура. Репутационный аудит (диагностика корпоративной культуры компании). Модель исследования корпоративной культуры.

Тема 4. Технология управления персоналом и его развитием на предприятии сервиса

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

Тема 5. Нормирование труда как основа его организации.

Понятие нормирования труда. Система норм труда. Нормы затрат рабочего времени. Нормы затрат рабочей силы. Нормативы труда. Технические, экономические, психофизиологические и социальные факторы нормирования труда. Обоснование нормы труда. Допустимые и оптимальные варианты организации труда. Методы нормирования труда: аналитические, суммарные. Расчет длительности и трудоемкости операций. Условия пересмотра норм труда. Оценка качества норм труда.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического занятия
1	2
ПЗ 1	Введение в курс «Управление персоналом предприятий сервиса»
ПЗ 2	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса
ПЗ 3	Организационное проектирование в коммерческой организации
ПЗ 4	Технология управления персоналом и его развитием на предприятии сервиса
ПЗ 5	Нормирование труда как основа его организации

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического занятия
1	2
ПЗ 1	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса
ПЗ 2	Нормирование труда как основа его организации

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Введение в курс «Управление персоналом предприятий сервиса»	ПЗ	Дискуссия	100
2	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса	ПЗ	Деловая игра	100
3	Организационное проектирование в коммерческой организации	ПЗ	Деловая игра	100
Итого				33,3%

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса	ПЗ	Деловая игра	100
Итого				25%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Введение в курс «Управление персоналом предприятий сервиса»	1	1,3,7,8, 10-39
2	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса	3,4,7	6,3,4,9,1,10-39
3	Организационное проектирование в коммерческой организации	5	3,6,5,4,8,9,10-39
4	Технология управления персоналом и его развитии на предприятии сервиса	2	1,2,5,8, 10-39
5	Нормирование труда как основа его организации	6,8	3,6,8,9, 10-39

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Парадигмы управления персоналом в XX веке. Эволюция форм совместной деятельности и становление кадрового менеджмента.
2. Управление карьерой на предприятии сферы сервиса.
3. Конфликты в управленческой деятельности.
4. Управление персоналом в агрессивной среде.
5. Методы формирования эффективных управленческих команд в условиях кризиса.
6. Охрана и безопасность труда.
7. Высвобождение и текучесть персонала.
8. Оценка качества норм труда.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

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

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

5.1. Паспорт фонда оценочных средств

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в курс «Управление персоналом предприятий сервиса»	УО	УО	ПРВ	1,2
2	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса	УО	ДИ	ПРВ	3,4,9
3	Организационное проектирование в коммерческой организации	УО	ДИ	ПРВ	5,6
4	Технология управления персоналом и его развитием на предприятии сервиса	УО	УО	ПРВ	7,9
5	Нормирование труда как основа его организации		УО	ПРВ	8

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в курс «Управление персоналом предприятий сервиса»			ПРВ	1,2
2	Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса	УО	ДИ	ПРВ	3,4,9
3	Организационное проектирование в коммерческой организации			ПРВ	5,6
4	Технология управления персоналом и его развитием на предприятии сервиса	УО		ПРВ	7,9
5	Нормирование труда как основа его организации		УО	ПРВ	8

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

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

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

ДИ – Деловая игра

Д – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Не предусмотрено

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Понятие, содержание, цель и функции управления персоналом.
2. Жесткий и гибкий подходы к управления персоналом.
3. Понятие и классификация персонала организации.
4. Количественная, качественная и структурная характеристики персонала.
5. Явочная численность. Списочная численность работников. Среднесписочная численность.
6. Структурная характеристика персонала. Профессионально-квалификационная структура кадров.
7. Организационная структура предприятия.
8. Организационная культура.
9. Стратегии управления персоналом на предприятии.
10. Репутационный аудит (диагностика корпоративной культуры компании).
11. Методы оценки работы персонала.
12. Организация обучения кадров.
13. Методы обучения персонала.
14. Виды карьеры и ее планирование.
15. Методы моделирования карьеры.
16. Понятие нормирования труда и норм труда.
17. Технические, экономические, психофизиологические и социальные факторы нормирования труда. Обоснование нормы труда.
18. Условия пересмотра норм труда.
19. Оценка качества норм труда.
20. Методы нормирования труда: аналитические, суммарные.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Тараненко О.Н. Основы управления персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие / Тараненко О.Н.— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 129 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62980.html>
2. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.И. Михайлина [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 280 с. — 978-5-394-01749-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60537.html>. — ЭБС «IPRbooks»
3. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П.Э. Шлендер [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 с. — 5-238-00909-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71073.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

4. Райли Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Райли Майкл— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8602.html>
5. Управление инвестициями. Управление персоналом. Основы управления персоналом. Управление проектами. Управление рисками. Выпуск 6 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.А. Пономарев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22466>
6. Управление персоналом на предприятии. Социально-психологические проблемы [Электронный ресурс]: тренинг персонала. Учебное пособие/ М.К. Беляев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Волгоград: Волгоградский государственный архитектурно-строительный университет, 2014.— 212 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26239.html>

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Вестник Волгоградского института бизнеса <http://vestnik.volbi.ru>
8. Вестник МГУ. Серия Социология.
9. Вестник МГУ. Серия Экономика.
10. Вестник СПб университета. Серия 14. Право.
11. Вестник СПб университета. Серия 8. Менеджмент.
12. Инвестиции и управление.

13. Менеджмент в России и за рубежом.
14. Стратегический менеджмент.
15. Теория и практика управления.
16. Управление персоналом.
17. Управление человеческим потенциалом.
18. Экономическая безопасность предприятия.
19. Экономическая наука современной России.
20. American sociological review и др.
21. European Journal of Social Psychology.
22. Journal of social psychology.
23. Journal of sociology
24. The economist.
25. Theory and research.
26. Интернет <http://www.aup.ru/>
27. Интернет <http://www.e-management.ru/>
28. Интернет <http://www.eup.ru/>
29. Интернет <http://www.gks.ru/>
30. Интернет <http://quality.eup.ru/>
31. Интернет <http://www.cfin.ru/>
32. Интернет <http://www.rsl.ru/>
33. Интернет <http://www.consultant.ru/>
34. Интернет <http://www.garant.ru/>
35. Интернет <http://www.hh.ru/>
36. Интернет <http://www.hrm.ru/>
37. Интернет <http://www.hr-portal.ru/>
38. Интернет <http://www.betapress.ru/>
39. Интернет <http://www.top-personal.ru/>

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

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

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

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

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

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450

2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

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

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

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования АСТ-тест;

- электронная библиотека IPRbooks;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

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

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

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

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

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

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При подготовке к семинарским занятиям обучающемуся необходимо внимательно прочитать соответствующую тему в 3-4 учебных изданиях из рекомендованного списка литературы. После чего необходимо войти в СПС Гарант или Консультант+ и внимательно изучить нормативно-правовые акты по заданной теме. В ходе изучения желательно делать выписки. По окончании изучения законодательства необходимо внимательнейшим образом изучить периодику. При чтении статей необходимо делать выписки и заметки. По окончании изучения материала можно приступить к оформлению тезисов по вопросам семинара. Тезисы должны содержать краткую схему ответа по каждому из вопросов темы.

Схема ответа выстраивается в логической последовательности. Сначала приводится полное понимание базовой категории являющейся основой для рассматриваемого вопроса. Затем излагаются основные положения нормативного регулирования, приводятся мнения авторитетных специалистов в литературе относительно понимания данной категории. В конце выступления акцентируется внимание на спорных и проблемных аспектах применения категорий или законодательства, высказывается собственное мнение автора относительно проблемных вопросов.

При оформлении тезисов следует учитывать, что устное выступление по одному вопросу семинара должно составлять 15 минут. При подготовке ответа на вопросы семинара следует предусмотреть возможность ответа на дополнительные вопросы сокурсников и преподавателя, которые могут возникнуть после выступления.

Изучение данной дисциплины завершается экзаменом. Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене обучающийся демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине.

Экзаменационная сессия - это серия экзаменов, установленных учебным планом. Между экзаменами интервал 3-4 дня. Не следует думать, что 3-4 дня достаточно для успешной подготовки к экзаменам.

В эти 3-4 дня нужно систематизировать уже имеющиеся знания. На консультации перед экзаменом обучающихся в познакомят с основными требованиями, ответят на возникшие у них вопросы. Поэтому посещение консультаций обязательно.

Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Управление персоналом предприятий сервиса

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)