

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расшифровка подписи)
30.08.2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг» /сост. З.Р. Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование теоретических и методологических знаний и практических навыков по управлению персоналом и его развитием в сфере услуг, в том числе на предприятиях сервиса и туризма.

Задачи:

- ознакомление с теоретическими основами, историческими предпосылками возникновения и развития теории и практики управления персоналом;
- ознакомление с основными тенденциями в практике управления персоналом в организациях, как в России, так и за рубежом;
- формирование умений по решению типовых задач в области планирования и организации кадровой работы;
- приобретение навыков по организации работы исполнителей, принятию решений об организации туристской деятельности в области управления персоналом;
- приобретение навыков использования технологий управления персоналом в туристской индустрии и на предприятиях сервиса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1. Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1. Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1. Д.Б.18 Корпоративная социальная ответственность, Б1. Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1. Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1. Д.Б.26 Деловое общение, Б1. Д.Б.28 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.8 Конфликтология, Б1.Д.В.11 Организационная культура, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.15 Организационное поведение, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.Э.2.1 Организация работы санаторно-курортных учреждений, Б1.Д.В.Э.2.2 Организация специализированных видов туризма, Б1.Д.В.Э.3.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3-В-1 Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3-В-2 Генерирует идею, выбирает направление развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и	Знать: - сущность, особенности управления персоналом в сфере услуг; - систему, технологии управления персоналом, состав и структуру персонала;

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	осуществляет социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде	<p>- особенности принятия управленческих решений в области управления персоналом;</p> <p>- эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели.</p> <p>Уметь:</p> <p>- осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;</p> <p>- применять кадровые технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками генерирования идей, выбора направлений развития их в проекте с учетом видовых характеристик и осуществления социального взаимодействия посредством распределения проектных ролей в команде.</p>

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	58,5	58,5
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа:	85,5	85,5

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
- выполнение курсовой работы (КР); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	+	
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Методологические основы управления персоналом организаций сферы услуг	16	4	4		8
2	Кадровая политика предприятий сферы услуг	12	2	2		8
3	Кадровое планирование в организациях сферы услуг	12	2	2		8
4	Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг	12	2	2		8
5	Профессиональная и социально-психологическая адаптация сотрудников в коллективе	16	4	4		8
6	Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала	16	4	4		8
7	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг	12	2	2		8
8	Технология работы с резервом на руководящие должности	12	2	2		8
9	Инвестиции в человеческий капитал	16	2	2		12
10	Подготовка организации кадров к нововведениям в организации	20	4	4		12
	Итого:	144	28	28		88
	Всего:	144	28	28		88

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Методологические основы управления персоналом организаций сферы услуг.

Сущность понятия «управление персоналом». Цели и задачи управления персоналом. Функции и принципы управления персоналом. Особенности управления персоналом. Подсистемы системы управления персоналом. Понятие персонала. Классификация персонала. Категории персонала. Виды численности персонала. Движение персонала. Анализ постоянства кадров, выявление причин текучести кадров и внутрифирменной миграции. Показатели движения кадров: коэффициент оборота по приему, увольнению, текучести, коэффициент сменяемости. Должность и ее разновидности, полномочия и ответственность, соответствующие должности. Виды должностных полномочий.

2 Кадровая политика предприятий сферы услуг

Понятие кадровой политики предприятия (организации). Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия. Виды кадровой политики. Цели кадровой политики. Формирование кадровой политики. Факторы, влияющие на кадровую политику организации.

3 Кадровое планирование в организациях сферы услуг

Кадровое планирование и его принципы. Цели кадрового планирования. Схема кадрового планирования, параметры, влияющие на кадровое планирование. Уровни кадрового планирования. Стадии (этапы) кадрового планирования. Основные виды кадровых планов. Оперативный план работы с персоналом.

4 Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг.

Понятие профессионального найма. Методы привлечения персонала. Набор персонала на вакантную должность. Процедура отбора персонала на вакантную должность. Способы оценки кандидатов при приеме на работу: интервью, анализ документов, анализ рекомендаций, тестирование, центр оценки персонала. Профиль требований к кандидату. Профессиограмма и психограмма кандидата на должность. Конкурсный прием персонала.

5 Профессиональная и социально-психологическая адаптация сотрудников в коллективе

Сущность социализации персонала. Сущность, виды и стадии профориентации и адаптации персонала. Организация управления профориентацией и адаптацией персонала. Личностные и производственные факторы адаптации. Объективные и субъективные показатели адаптированности работников.

6 Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала.

Актуальность проблемы непрерывного развития персонала в организации. Формы профессионального обучения. Организация процесса профессионального обучения. Методы профессионального обучения. Понятие и цели деловой карьеры. Типы деловой карьеры. Этапы деловой карьеры. Планирование деловой карьеры. Управление деловой карьерой.

7 Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг.

Оценка и виды оценки. Понятие аттестации персонала. Элементы аттестации. Этапы аттестации. Разновидности оценки трудовой деятельности: внешняя (коллектива или руководителя), внутренняя (самооценка), оценка по основным параметрам деятельности (комплексная, локальная, пролонгированная, экспрессивная). Цели оценки, методы оценки, процедура оценки. Основные функции аттестации персонала: административные, информационные, мотивационные, оценочные. Процедура аттестации.

8 Технология работы с резервом на руководящие должности.

Основные категории при работе с резервом: резерв персонала, отбор персонала; расстановка; ротация. Алгоритм отбора и подготовки резерва.

9 Инвестиции в человеческий капитал.

Понятие человеческого капитала в экономической, социологической и управленческой литературе. Особенности человеческого капитала. Основные формы инвестиций в человеческий капитал. Показатели оценки величины инвестиций в человеческий капитал. Показатели эффективности инвестиций в человеческий капитал.

10 Подготовка кадров к нововведениям в организации.

Типичные реакции сотрудников на нововведения: принятие, непринятие, (активное, пассивное). Психологические механизмы, лежащие в основе каждого отношения к нововведению. Типы психологических барьеров, мешающих позитивно принять нововведение.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Методологические основы управления персоналом организаций социально-культурного сервиса и туризма	4
1	2	Кадровая политика предприятий сферы услуг	2
2	3	Кадровое планирование в организациях сферы услуг	2
3	4	Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг	2

4	5	Профессиональная и социально-психологическая адаптация сотрудников в коллективе	4
5	6	Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала	4
6	7	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг	2
7	8	Технология работы с резервом на руководящие должности	2
8	9	Инвестиции в человеческий капитал	2
8	10	Подготовка кадров к нововведениям в организации	4
		Итого:	28

4.4 Курсовая работа (4 семестр)

Примерные темы курсовой работы

- 1 Совершенствование системы управления персоналом организации.
- 2 Совершенствование кадрового планирования в организации.
- 3 Формирование кадровой политики предприятия
- 4 Совершенствование системы найма персонала в сфере услуг.
- 5 Совершенствование деловой оценки персонала.
- 6 Организация оценки и аттестации персонала на предприятии.
- 7 Организация профориентации и адаптации персонала предприятия.
- 8 Система профессионального обучения персонала на предприятии.
- 9 Управление деловой карьерой персонала на предприятии.
- 10 Управление кадровым резервом на предприятии.
- 11 Совершенствование системы мотивации персонала на предприятии.
- 12 Социально-трудовые конфликты и пути их разрешения.
- 13 Совершенствование документационного и информационного обеспечения системы управления персоналом.
- 14 Управление персоналом в условиях кризиса предприятия.
- 15 Совершенствование деятельности службы управления персоналом на предприятии.
- 16 Организация аудита персонала на предприятии.
- 17 Организация работы персонала предприятий сферы сервиса.
18. Особенности принятия кадровых решений в сервисных организациях.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15958-5. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535563>

2 Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535714>

5.2 Дополнительная литература

1 Алавердов, А. Р. Управление человеческими ресурсами организации : учебник : [16+] / А. Р. Алавердов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Университет Синергия, 2019. — 682 с. : ил. — (Университетская серия). — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455415> — ISBN 978-5-4257-0395-8.

2 Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование).

образование). — ISBN 978-5-534-16215-8. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/538116>

3 Лукаш, Ю. А. Контроль персонала как составляющая безопасности и развития бизнеса : учебное пособие : [16+] / Ю. А. Лукаш. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2024. — 24 с. — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115078> — ISBN 978-5-9765-1377-8.

4 Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 445 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11503-1. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535651>

5 Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/540541>

6 Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/539414>

7 Управление персоналом : учебное пособие / Г. И. Михайлина, Л. В. Матраева, Д. Л. Михайлин, А. В. Беляк ; под общ. ред. Г. И. Михайлиной. — 6-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 280 с. : ил., табл. — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684494> — ISBN 978-5-394-04781-7.

8 Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/541243>

9 Управление человеческими ресурсами : учебник для вузов / И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-99951-8. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535753>

10 Управление человеческими ресурсами : учебник и практикум для вузов / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8761-4. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/536380>

11 Управление человеческими ресурсами : учебник и практикум для вузов / С. А. Барков [и др.] ; ответственные редакторы С. А. Барков, В. И. Зубков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17946-0. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/545114>

12 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, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/538377>

5.1 Периодические издания

1 Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024.

2 Кадровая служба и управление персоналом предприятия: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024.

3 Управление персоналом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024.

4 Кадры предприятия: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024.

5 Справочник по управлению персоналом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024.

6 Управление развитием персонала: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024.

5.2 Интернет-ресурсы

1 <http://www.management.com.ua/> - Интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.

2 <http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.

3 <http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу

Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией

«Научная электронная библиотека».

4 <http://bukvy.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

5 <http://www.hr-portal.ru> - Интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом: подбору, адаптации, обучению, оценке и мотивации и др. Новости, HR-события. Файлы. Форум. Блоги.

6 <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

7 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

8 <https://openedu.ru/course/spbstu/CAREER/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Технология построения индивидуальной траектории профессиональной карьеры».

9 <https://openedu.ru/course/spbstu/HRM/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление человеческими ресурсами».

5.3 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС;

2 Пакет офисных приложений LibreOffice;

3 Свободный файловый архиватор Р 7-Zip.

4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader

5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>

6 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>

7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite

8 <https://internet.garant.ru/> - электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГА-РАНТ Универсал+)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.

**ЛИСТ
согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг

Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  Ахмадиева
З.Р. наименование кафедры подпись расшифровка
подписи

Исполнители:
Доцент кафедры экономики  Ахмадиева З.Р.
должность подпись расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС  Л.Ю. Полякова
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики  З.Р. Ахмадиева
подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  С.Н. Козак
подпись расшифровка подписи