

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



**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

Заочная

Кумертау 2026

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг» /сост. З.Р. Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026**

Рабочая программа предназначена обучающимся заочной 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:

- познакомить с теоретическими основами, историческими предпосылками возникновения и развития теории и практики управления персоналом; с основными тенденциями в практике управления персоналом в организациях, как в России, так и за рубежом;
- изучить современные подходы по организации работы исполнителей, принятию кадровых решений в организации туристской деятельности;
- научить решать типовые задачи в области планирования и организации кадровой работы; использовать технологии 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 Страхование и безопасность в туризме, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, 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 Технологии туроперейтинга, 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.1.1 Организация работы санаторно-курортных учреждений, Б1.Д.В.Э.1.2 Организация специализированных видов туризма, Б1.Д.В.Э.2.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.2.2 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<br>УК-3-В-2 Генерирует идею, выбирает направление развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и осуществляет социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде | <b>Знать:</b><br>- сущность, особенности управления персоналом в сфере услуг;<br>систему, технологии управления персоналом, состав и структуру персонала;<br>- особенности принятия управленческих решений в области управле- |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                                                      | <p>ния персоналом;</p> <p>- эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- осуществлять социальное взаимодействие и</p> <p>- реализовывать свою роль в команде;</p> <p>- применять кадровые технологии в</p> <p>- профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b></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         |
| <b>Общая трудоёмкость</b>                                                                                                        | <b>144</b>                        | <b>144</b>    |
| <b>Контактная работа:</b>                                                                                                        | <b>13,25</b>                      | <b>13,25</b>  |
| Лекции (Л)                                                                                                                       | 8                                 | 8             |
| Практические занятия (ПЗ)                                                                                                        | 4                                 | 4             |
| Консультации                                                                                                                     | 1                                 | 1             |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)                                                                                        | 0,25                              | 0,25          |
| <b>Самостоятельная работа:</b>                                                                                                   | <b>130,75</b>                     | <b>130,75</b> |
| - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);                                                                          | 20                                | 20            |
| - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);                        | 82,75                             | 82,75         |
| - изучение разделов массового открытого онлайн-курса «Технология построения индивидуальной траектории профессиональной карьеры»; | 20                                | 20            |

| Вид работы                                                                    | Трудоемкость, академических часов |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------|
|                                                                               | 4 семестр                         | всего |
| «Управление человеческими ресурсами».<br>- подготовка к практическим занятиям | 8                                 | 8     |
| <b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>      | <b>экзамен</b>                    |       |

#### 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 социально-культурного сервиса и туризма | 20               | 2                 | -  |    | 18             |
| 2         | Кадровая политика и кадровое планирование в организациях сферы услуг                              | 20               | 2                 | -  |    | 18             |
| 3         | Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг                          | 20               | -                 | 2  |    | 18             |
| 4         | Профессиональная и социально-психологическая адаптация сотрудников в коллективе                   | 20               | 2                 | -  |    | 18             |
| 5         | Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала                               | 22               | -                 | -  |    | 22             |
| 6         | Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг                                             | 22               | -                 | 2  |    | 20             |
| 7         | Технология работы с резервом на руководящие должности. Инвестиции в человеческий капитал          | 20               | 2                 | -  |    | 18             |
|           | Итого:                                                                                            | 144              | 8                 | 4  |    | 132            |
|           | Всего:                                                                                            | 144              | 8                 | 4  |    | 132            |

#### 4.2 Содержание разделов дисциплины

##### 1 Методологические основы управления персоналом организаций социально-культурного сервиса и туризма

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 и кадровое планирование в организациях 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.

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.

## **3 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.

## **4 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.

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.

## **5 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.

## **6 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.

## **7 Технология работы с резервом на руководящие должности. Инвестиции в человеческий капитал**

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

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.

### **4.3 Практические занятия (семинары)**

| № занятия | № раздела | Тема                                                                     | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 3         | Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг | 2            |
| 2         | 6         | Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг                    | 2            |
|           |           | Итого:                                                                   | 4            |

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1 Воробей Е.К. Управление персоналом в организации сферы рекреации и туризма и эффективность его использования: учебное пособие/ Е.К. Воробей, А.Ю. Баранова. —Москва: Директ-Медиа, 2024. —160с. — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=717880>

2 Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/582749>

### 5.2 Дополнительная литература

1 Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15958-5. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/590785>

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). — 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. Бемяк ; под общ. ред. Г. И. Михайлиной. — 6-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 280 с. — 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, 2026. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/586740>

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, 2026. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/584919>

13 Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг» для обучающихся по направлению подготовки

### 5.3 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».

### 5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС;

2 Пакет офисных приложений LibreOffice;

3 Свободный файловый архиватор R 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» (ГАРАНТ 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.



Заведующий библиотекой \_\_\_\_\_  С.Н. Козак  
подпись расшифровка подписи