Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

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

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" 02 20_23_г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры; подпись; расшифровка подписи

Исполнители:
Доцент — подпись — А.М. Ситжанова
должность; подпись; расшифровка подписи

должность; подпись; расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — ЕВ Шестакова
код наименование; личная подпись; расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись — Н.Н. Бигалиева
личная подпись; расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета
Доцент — личная подпись — Ю.В. Рожкова
личная подпись; расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Ситжанова А.М., 2023
© ОГУ, 2023

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 сферы сервиса.

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 на предприятиях сферы 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.Б.34 Организация, нормирование и регламентация труда, Б1.Д.В.4 Экономика и социология труда в сфере сервиса, 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.18 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.2.1 Деловые коммуникации в сервисе, Б1.Д.В.Э.2.2 Оценка персонала, 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 осуществляет социальное	**Знать:** - сущность, особенности управления персоналом в сфере услуг; - стратегии, технологии управления персоналом, командного сотрудничеств, состав и структуру персонала; - особенности принятия управленческих решений в области управления персоналом. **Уметь:** - применять знания области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий; - применять стратегии командного

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде	сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде и распределять проектные роли в сфере услуг **Владеть:** - навыками генерации идей для формирования направления развития предприятий сферы услуг с учетом видовых характеристик; - навыками осуществления социального взаимодействия посредством распределения проектных ролей в команде

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: *- выполнение курсовой работы (КР);* *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**85,5** +	**85,5**
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	Предмет курса «Управление персоналом в сфере услуг» и методологические основы управления персоналом организаций сферы сервиса	15	2	2		11
2	Кадровая политика предприятий сферы услуг.	15	2	2		11
3	Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг		4	4		11
4	Управление трудовой адаптацией персонала	19	4	4		11
5	Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала	19	4	4		11
6	Система мотивация персонала в организации сферы услуг	19	4	4		11
7	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг	19	4	4		11
8	Цифровые технологии в управлении персоналом	19	4	4		11
	Итого:	144	28	28		88
	Всего:	144	28	28		88

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Предмет курса «Управление персоналом в сфере услуг» и методологические основы управления персоналом организаций сферы сервиса. Сущность понятия «управление персоналом». Предмет курса управление персоналом. Цели и задачи управления персоналом. Функции и принципы управления персоналом. Особенности управления персоналом. Классификация персонала. Категории персонала. История развития науке о персонале. 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 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, тести- 6 рование, центр оценки персонала. Профиль требований к кандидату. Профессиограмма и психограмма кандидата на должность. Конкурсный прием персонала.

4 Управление трудовой адаптацией персонала

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 и критерии адаптированности работников предприятия сферы услуг

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 Система мотивация персонала в организации сферы услуг Специфика системы мотивации трудовой деятельности. Функции и формы системы мотивации персонала. Формирование эффективной системы мотивации трудовой деятельности

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 Цифровые технологии в управлении персоналом Внедрение цифровых технологий в сферу управления человеческими ресурсами. Основные направления развития цифровых технологий в организации. Система управления человеческими ресурсами в условиях цифровизации

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Предмет курса «Управление персоналом в сфере услуг» и методологические основы управления персоналом организаций сферы сервиса	2
2	2	Кадровая политика предприятий сферы услуг.	2
3,4	3	Формы и методы профессионального найма персонала предприятий сферы услуг	4
5,6	4	Управление трудовой адаптацией персонала	4
7,8	5	Управление служебно-профессиональным развитием и карьерой персонала	4
9,10	6	Система мотивация персонала в организации сферы услуг	4
11,12	7	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг	4
13,14	8	Цифровые технологии в управлении персоналом	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 Искяндерова Т. А. Управление инновационной деятельностью: учебник / Т. А. Искяндерова, Н. А. Каменских, Д. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Т. А. Искяндеровой ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва : Прометей, 2018. – 354 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494876 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907003-35-4

2 Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 447 с

3 Ситжанова, А. М. Инновации в управлении человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / А. М. Ситжанова, Т. И. Лабужская. - Москва : Директ-Медиа, 2022. - ISBN 978-5-4499-3201-3. - 244 с- Загл. с тит. экрана.

4 Ужахова, Л. М. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие : [16+] / Л. М. Ужахова ; отв. ред. Д. В. Вакорин ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574277 – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1 Аксенова ЕА Управление персоналом : учебник / Е. А. Аксенова, Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин [и др.] ; ред. Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 568 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682209 . – ISBN 5-238-00290-4. – Текст : электронный.

2 Коломиец АИ Управление персоналом : учебное пособие : [12+] / авт.-сост. А. И. Коломиец. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 176 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683095 – ISBN 978-5-4499-2877-1

3 Михайлина ГИ 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: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684494 (дата обращения: 07.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04781-7.

5.3 Периодические издания

1 Менеджмент в России и за рубежом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

2 Кадровая служба и управление персоналом предприятия: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

3 Управление развитием персонала: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

4 Кадры предприятия: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

5 Справочник кадровика: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.

6 Директор по персоналу : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

1 www.gks.ru – Федеральная служба государственной статистики

2 www.citforum.ru/ - портал аналитических и научных статей в области информационных технологий;

3 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.

4 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».

5 https://openedu.ru/course/spbstu/CAREER/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Технология построения индивидуальной траектории профессиональной карьеры».

6 https://openedu.ru/course/spbstu/HRM/- «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление человеческими ресурсами».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

2 КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

3 OpenOffice/LibreOffice – свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовые и табличные редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.