Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.2.2 Оценка персонала»

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.В.Э.2.2 Оценка персонала*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "06" февраля 2023 г.

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

Исполнители:

Доцент — подпись — О.В. Солдаткина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — Н.Н. Бигалиева
расшифровка подписи

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

№ регистрации _____

© Солдаткина О.В., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

формирование у студентов необходимого объема знаний и навыков в области оценки персонала, а также возможность их применения в таких видах профессиональной деятельности, как управленческая, производственно-технологическая, организационная, научно-исследовательская, коммерческая, планово-экономическая; расширение кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня студента.

Задачи:

- усвоить концептуальные основы технологии оценки персонала;
- формирование представления о современных методах оценки персонала;
- активизация творчества обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере профессиональной деятельности;
- привить практические навыки оценки персонала и умение правильно ориентироваться в потоке информации;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.В.4 Экономика и социология труда в сфере сервиса*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

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
ПК*-3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК*-3-В-1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия ПК*-3-В-2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК*-3-В-3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	**Знать:** - роль оценки персонала в управлении современными организациями; - назначение, принципы организации и цели современной оценки персонала; - методы оценки результатов деятельности сервисного предприятия; - этапы жизненного цикла услуг сервисного предприятия. **Уметь:** - устанавливать общие и специфические, основные и вспомогательные цели аттестации и оценки персонала; - разрабатывать процесс подготовки и проведения оценки персонала; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия. **Владеть:** - организацией процесса периодической оценки персонала в сервисных организациях:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		- готовностью разрабатывать методику и критерии оценки; - методами проектирования процесса предоставления услуг.
ПК*-6 Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК*-6-В-1 Умеет применять знания в области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий ПК*-6-В-2 Способен осуществлять организацию контактной зоны предприятий сферы сервиса	**Знать:** - роль и значение коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий; - основные характеристики контактной зоны. **Уметь:** - организовывать контактную зону сервисных предприятий; - применять знания в области коммуникации для организации контактной зоны. **Владеть:** - навыками расчета контактной зоны; - методами организации контактной зоны предприятий сферы сервиса.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**56,25**	**56,25**
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- 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.)*	**51,75**	**51,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Роль оценки персонала в управлении современными организациями.	10	2	2		6
2	Назначение, принципы организации и цели современ-	10	2	2		6

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	ной оценки персонала.					
3	Технологии и методы оценки персонала.	14	4	4		6
4	Оценка рабочего поведения.	14	4	4		6
5	Организация процесса периодической оценки персонала.	14	4	4		6
6	Основы организации контактной зоны предприятий сервиса.	14	4	4		6
7	Особенности организации и обслуживания клиентов в контактной зоне предприятий сервиса.	16	4	4		8
8	Профессиональное поведение работника контактной зоны.	16	4	4		8
	Итого:	108	28	28		52
	Всего:	108	28	28		52

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Роль оценки персонала в управлении современными организациями. Основные понятия и термины. Конкурентоспособность российских компаний. Управленческий труд. Сложность оценки эффективности управленческого труда. Связь результатов труда отдельного работника с общим конечным результатом. Роль кадровой службы. Четыре уровня конкурентоспособности компаний. Интегрированная кадровая служба.

№ 2 Назначение, принципы организации и цели современной оценки персонала. Определение аттестации оценки персонала. Общие и специфические, основные и вспомогательные цели аттестации и оценки персонала. Квалификация сотрудников кадровой службы, опыт в разработке документов, оценочных листов. Традиционный подход: отечественный и зарубежный. Современный подход к оценке персонала, а также различия между подходами к оценке персонала.

№ 3 Технологии и методы оценки персонала. Два основных направления оценки персонала: оценка результатов работы, оценка профессиональных навыков и подходов к выполнению работы. Методы оценки персонала организации: Общие методы. Метод письменных характеристик. Ранжирование. Матрица парных сравнений. Градация. Рейтинговая или графическая шкала. Роль и значение оценки персонала управления как систематического, организационного процесса. Классификация видов оценочных процедур.

№ 4 Оценка рабочего поведения. Метод критических случаев. Метод рейтинговых шкал поведенческих установок. Метод рейтинговых шкал наблюдение за поведением. Оценка «360 градусов». Направления оценочной работы с персоналом. Структура критериев оценки персонала: морально-психологические, профессиональные, деловые, интегральные. Система аттестации кадров на предприятии. Основные функции аттестации персонала. Этапы подготовки и проведения аттестации. Установление стандартов результативности труда. Разработка методики и критериев оценки.

№ 5 Организация процесса периодической оценки персонала. Введение периодической оценки персонала на базе собеседования, анкетирования. Этапы периодической оценки персонала.

№ 6 Основы организации контактной зоны предприятий сервиса. Понятие о «контактной зоне». Анализ понятия «Контактная зона» как собирательного понятия, в состав которого входит комплекс факторов физического (место предоставления услуги, где работник взаимодействует с клиентами), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферы услуг) характеров. Разновидности контактной зоны. Контактные зоны для различных сфер услуг.

№ 7 Особенности организации и обслуживания клиентов в контактной зоне предприятий сервиса. Философия обслуживания клиентов в контактной зоне. Основные формы обслуживания. Стандарты обслуживания. Технология взаимодействия с клиентом в контактной зоне. Применение основных методов организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятий социокультурного сервиса. Регулирование процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса. Эффективное взаимодействие с клиентом в условиях контактной зоны. Особенности организации контактной зоны социокультурного сервиса. Специфика контактной зоны социокультурного сервиса. Основные функции работников контактной зоны. Особенности этики общения с клиентом. Понятие профессионального и делового этикета. Нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. Профессиональная этика. Методы создания клиентской базы, поддержания контакта и выявление потребностей во время консультаций. Стратегии управления потребителями. Бизнес-стратегия и оптимизации обслуживания клиентов. Персонализация и удовлетворение индивидуальных потребностей клиента. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM - Customer Relationship Management): возможности автоматизированных систем и программные продукты. Функции CRM. Управление обслуживанием клиентов: автоматизация процессов планирования, контроля оказания услуги, обеспечение обратной связи, работа с претензиями, отслеживание запросов на сервис.

№ 8 Профессиональное поведение работника контактной зоны. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Социальная роль работника сервиса. Профессиональный портрет работника «контактной зоны». Пути овладения профессиональным поведением. Кодекс работника контактной зоны.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Роль оценки персонала в управлении современными организациями.	2
2	2	Назначение, принципы организации и цели современной оценки персонала.	2
3-4	3	Технологии и методы оценки персонала.	4
5-6	4	Оценка рабочего поведения.	4
7-8	5	Организация процесса периодической оценки персонала.	4
9-10	6	Основы организации контактной зоны предприятий сервиса.	4
11-12	7	Особенности организации и обслуживания клиентов в контактной зоне предприятий сервиса.	4
13-14	8	Профессиональное поведение работника контактной зоны.	4
		Итого:	28

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1 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. - ISBN 978-5-16-005112-3

2 Система оценки персонала в организации : учебник / под ред. М. В. Полевой ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва : Прометей, 2018. – 279 с. : табл. – (Бакалавр. Базовый курс). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494932 (дата обращения: 03.04.2022). – Библиогр.: с. 252-258. – ISBN 978-5-907003-87-3. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1 Кадровая политика и стратегия управления персоналом: учебно-практическое пособие: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям

"Управление персоналом" и "Менеджмент организации" / под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т упр. - Москва : Проспект, 2014. - 64 с. : табл. - (Управление персоналом: теория и практика). - На тит. л.: Электронные версии книг на сайте www.prospekt.org - ISBN 978-5-392-11521-1.

2 Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебно-практическое пособие: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Управление персоналом" и "Менеджмент организации" / под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т упр. - Москва : Проспект, 2014. - 64 с. : табл. - (Управление персоналом: теория и практика). - На тит. л.: Электронные версии книг на сайте www.prospekt.org - ISBN 978-5-392-13151-8.

3 Аудит, контроллинг и оценка расходов на персонал [Текст] : учебно-практическое пособие: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Управление персоналом" и "Менеджмент организации" / под ред. А. Я. Кибанова; [Е. А. Митрофанова, А. В. Софиенко]. - Москва : Проспект, 2018. - 76 с. : табл. - (Управление персоналом: теория и практика) - ISBN 978-5-392-27601-1.

5.3 Периодические издания

1. Управление развитием персонала: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2023 г.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2023 г.
3. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.
4. Кадровик : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.
5. Кадровое дело : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.
6. Директор по персоналу. – М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.
7. Справочник кадровика. – М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.

5.4 Интернет-ресурсы

1. https://openedu.ru/ - «Открытое образование»;
2. https://universarium.org/ - «Универсариум»;
3. https://www.lektorium.tv/ - «Лекториум»;
4. https://hr-portal.ru – HR-Portal

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система Microsoft Windows

2 Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирование – АИСТТ (зарегистрированная в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет). – Режим доступа: http://aist.osu.ru

4 Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система. / НПП «Гарант-Сервис». – Электрон. дан. - Москва, [1990–2023]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe, в локальной сети ОГУ.

5 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочная-правовая система. / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2023]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Все виды учебных занятий по дисциплине *«Оценка персонала»,* походят в аудиториях, оборудованных проектами, экранами, учебными досками, стендами, наглядными пособиями, компьютерами, и также техническими средствами обучения:

- персональные ЭВМ с доступом в Интернет, электронной библиотеке ВУЗа и к информационно-справочным системам (Гарант, Консультант);
- проекционное оборудование (проектор, экран);
- компьютерный класс с доступом к Автоматизированной интерактивной системе сетевого те-

стирования «АИСТТ», электронным курсам «Moodle» и др.