Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.29 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 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.29 Управление персоналом в сфере услуг*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" 03 2026 г.

И.о. заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
профессор — подпись — Е.В. Шестакова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — С.А. Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

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

№ регистрации 188567

© Шестакова Е.В., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование системы теоретических знаний и практических навыков в области управления человеческими ресурсами, адаптированных к специфике сервисной деятельности, где персонал является ключевым фактором качества продукта и конкурентоспособности организации.

Задачи:

- изучить специфику управления человеческими ресурсами в сервисной экономике и роль персонала в создании качественного сервиса.
- освоить современные методы подбора и оценки сотрудников, основанные на поведенческих компетенциях и ценностях компании.
- научиться проектировать системы мотивации и стимулирования, направленные на повышение вовлеченности персонала;
- отработать навыки внедрения стандартов сервисного поведения и механизмы контроля качества работы персонала в сфере услуг.

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.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.24 Деловые коммуникации, Б1.Д.В.17 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.8 Организационная культура, Б1.Д.В.13 Организационное поведение, Б1.Д.В.Э.2.1 Конфликтология, Б1.Д.В.Э.2.2 Лидерство и управление командой, Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности*

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
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	**Знать:** специфику кадрового менеджмента в организациях сферы услуг; современные методы оценки персонала; нормативно-правовые основы трудовых отношений; психологические аспекты взаимодействия с персоналом. **Уметь:** разрабатывать профили должностей и карты компетенций для

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		сервисных позиций; проводить интервью по компетенциям и отбор персонала; проектировать программы адаптации и наставничества; анализировать причины текучести кадров и разрабатывать меры по их удержанию **Владеть:** навыками разработки систем материальной и нематериальной мотивации; технологиями внедрения стандартов оказания услуг; методами оценки качества услуг через показатели эффективности персонала; инструментами управления конфликтами в рабочем коллективе
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5-В-1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5-В-2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	**Знать:** методы оценки экономической эффективности кадровых решений в сервисе; состав затрат на персонал организации сферы услуг; показатели производительности труда работников сервисной организации; принципы оптимизации численности персонала. **Уметь:** рассчитывать бюджет на привлечение, обучение и удержание персонала; оценивать окупаемость инвестиций в развитие человеческих ресурсов; анализировать влияние текучести кадров на финансовые результаты. **Владеть:** навыками расчета социально-экономической эффективности кадровых проектов; методиками

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		аудита расходов на персонал организации сферы услуг; инструментами контроля использования рабочего времени и нормирования труда; способами экономической оценки эффективности труда

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:	**57,25**	**57,25**
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- изучение разделов курса в системе электронного обучения;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю*	**86,75**	**86,75**
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	Управление персоналом в современной организации	18	4	4		10
2	Кадровая политика предприятий сферы услуг	16	4	4		8
3	Кадровое планирование в организациях сферы услуг	18	4	4		10
4	Организация профессионального найма персонала предприятий сферы услуг	18	4	4		10

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
5	Управление трудовой адаптацией сотрудников в организации	14	2	2		10
6	Организация профессионального обучения персонала	18	4	4		10
7	Управление трудовой карьерой персонала	14	2	2		10
8	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг	14	2	2		10
9	Управление конфликтами в организации сферы услуг	14	2	2		10
	Итого:	144	28	28		88
	Всего:	144	28	28		88

4.2 Содержание разделов дисциплины

1. Управление персоналом в современной организации

Сущность управления персоналом как функции управления сервисной деятельностью. Цели, задачи и подсистемы УП. Особенности труда в сфере услуг. Принципы проектирования функциональных обязанностей персонала в сервисе.

2. Кадровая политика предприятий сферы услуг

Понятие кадровой политики и её связь со стратегией сервисного предприятия. Виды и этапы формирования политики. Реализация административной функции управления через регламентацию кадровых процессов.

3. Кадровое планирование в организациях сферы услуг

Методология планирования численности персонала. Оперативный план работы. Управление потребностью в кадрах в зависимости от колебаний спроса на услуги. Распределение должностных ролей.

4. Организация профессионального найма персонала

Функция организации поиска и отбора кадров. Методы привлечения персонала «фронт-лайна». Процедура оценки кандидатов (интервью, тестирование). Формирование профиля требований к сервисному сотруднику.

5. Управление трудовой адаптацией сотрудников

Организация процесса введения в должность. Стадии адаптации и факторы, влияющие на её успешность. Управленческий контроль показателей адаптированности работников в сервисной среде.

6. Организация профессионального обучения персонала

Функция развития персонала. Формы и методы обучения сервисным стандартам. Этапы организации учебного процесса. Методы оценки экономической и социальной эффективности обучения.

7. Управление трудовой карьерой персонала

Планирование и реализация профессионального роста. Типы и стадии карьеры. Инструменты управления деловой карьерой: карьерные карты и индивидуальные планы развития (ИПР).

8. Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг

Контрольно-оценочная функция управления. Процедура и виды аттестации. Методы оценки результативности сервисной деятельности (KPI, ассессмент). Использование результатов оценки для принятия управленческих решений.

9. Управление конфликтами в организации сферы услуг

Управленческие технологии предупреждения и разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Специфика разрешения претензий в системе «персонал — клиент»

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Управление персоналом в современной организации	4
2	2	Кадровая политика предприятий сферы сервиса	4
3	3	Кадровое планирование в организациях сферы сервиса	4
4	4	Организация профессионального найма персонала предприятий сферы сервиса	4
5	5	Управление трудовой адаптацией сотрудников в сервисной организации	2
6	6	Организация профессионального обучения персонала сферы сервиса	4
7	7	Управление трудовой карьерой персонала сервисной организации	2
8	8	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы сервиса	2
9	9	Управление конфликтами в организации сферы сервиса	2
		Итого:	28

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Кибанов, А. Я. Управление персоналом : теория и практика. Кадровая политика и стратегия управления персоналом : учебное пособие / А. Я. Кибанов, Л. Н. Ивановская ; под ред. А. Я. Кибанова. – Москва : Проспект, 2014. – 60 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252108 (дата обращения: 30.04.2026). – ISBN 978-5-392-11521-1. – Текст : электронный.

2. 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: 30.04.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04781-7. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1 Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. – 208 с. : ил. – (Учебное пособие). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701191 (дата обращения: 30.04.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0020-4. – Текст: электронный.

2 Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством : вводный курс : учебник / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 879 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886 (дата обращения: 30.04.2026). – ISBN 5-238-00990-9. – Текст : электронный.

3 Управление персоналом : учебное пособие / составитель О. В. Новоселова. — Самара : Самарский университет, 2024. — 104 с. — ISBN 978-5-7883-2028-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/480638 (дата обращения: 30.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.3 Периодические издания

1. Управление персоналом : журнал. — М. : Изд-во «Управление персоналом», 2026.
2. Сервис в России и за рубежом : научный журнал. — М. : Изд-во РГУТИС, 2026.
3. Экономика труда : научный журнал. — М. : Изд-во «Креативная экономика», 2026.
4. Маркетинг услуг : научно-практический журнал. — М. : Изд-во «Гребенников», 2026.
5. Вестник Оренбургского государственного университета : научный журнал. — Оренбург : ОГУ, 2026.

5.4 Интернет-ресурсы

openedu.ru — «Открытое образование», МООК: «Маркетинг услуг» (НИУ ВШЭ);
openedu.ru — «Открытое образование», МООК: «Психология и технологии управления» (НИУ ВШЭ);
lektorium.tv — «Лекториум», МООК: «Эффективное управление организацией»;
elibrary.ru — Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Российский индекс научного цитирования — РИНЦ);
mintrud.gov.ru — Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ;
trudvsem.ru — Общероссийская база вакансий и анализа рынка труда «Работа в России»;
Университетская платформа электронного обучения «Электронные курсы ОГУ в системе обучения Moodle» (osu.ru)

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. 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.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, 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.