

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

« 31 » \_\_\_\_\_ Панфилов  
\_\_\_\_\_ 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
6	3 / 108	18	36		54	Зачет
Итого	3 / 108	18	36		54	Зачет

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** – формирование системы знаний, связанных с целенаправленным воздействием на персонал для обеспечения эффективного функционирования социокультурного предприятия и удовлетворения потребностей работников.

### **Задачи:**

- усвоение теоретических основ кадрового менеджмента;
- определение места и роли управления персоналом в системе управления предприятием;
- изучение принципов и методов управления персоналом;
- исследование кадрового, информационного, технического и правового обеспечения системы управления персоналом;
- овладение методами анализа кадрового потенциала организации;
- исследование перемещений в организации, работы с кадровым резервом и планирования деловой карьеры;
- получение базовых представлений о подборе персонала и профориентации;
- уяснение технологий подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала;
- анализ мотивации поведения сотрудников организации в процессе трудовой деятельности;
- изучение процесса адаптации персонала.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина** «Управление персоналом организаций сферы услуг» относится дисциплинам по выбору.

**Пререквизиты дисциплины:** «Менеджмент в туризме и сервисе», «Психология и конфликтология в организациях сферы услуг», «Управление проектами».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<b>ОПК-2</b> способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> основные функции управления сервисной деятельностью. <b>Уметь:</b> осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью. <b>Владеть:</b> навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью.
<b>ПКО-1</b> способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> особенности клиентских отношений, основные требования потребителя к сервисному продукту. <b>Уметь:</b> разрабатывать и совершенствовать клиентские отношения с учетом требований потребителя. <b>Владеть:</b> навыками разработки и совершенствования клиентских отношений с учетом требований потребителя.

<p><b>ПКО-2</b> способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p><b>Знать:</b> особенности организации работы исполнителей, принятия решений об организации сервисной деятельности. <b>Уметь:</b> организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности. <b>Владеть:</b> навыками организации работы исполнителей, принятия решений об организации сервисной деятельности.</p>
<p><b>ПКР-18</b> Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p><b>Знать:</b> особенности управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг. <b>Уметь:</b> управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг. <b>Владеть:</b> навыками управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг.</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Персонал организации как объект управления	6	1	2	4		6	3 /50%	
2	Тема 2. Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации	6	3	2	4		6	3 /50%	
3	Тема 3. Система управления персоналом организации	6	5	2	4		6	3 /50%	Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации	6	7	2	4		6	3 /50%	
5	Тема 5. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения	6	9	2	4		6	3 /50%	
6	Тема 6. Управление	6	11	2	4		6	3 /50%	Рейтинг

	обучением и развитием персонала								контроль №2
7	Тема 7. Методы оценки результативности персонала организации	6	13	2	4		6	3 /50%	
8	Тема 8. Связи с общественностью в управлении персоналом	6	15	2	4		6	3 /50%	
9	Тема 9. Подготовка кадров для выставочной деятельности	6	17-18	2	4		6	3 /50%	Рейтинг контроль №3
<b>Всего за 6 семестр:</b>			<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>54</b>	<b>27 /50%</b>	<b>Зачет</b>
Наличие в дисциплине КИ/КР				-					
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>54</b>	<b>27 /50%</b>	<b>Зачет</b>

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Тема 1. Персонал организации как объект управления.

**Содержание темы.** Понятие «трудовые ресурсы» и трудовой потенциал работника». Основные характеристики персонала организации. Трудовые коллективы и их роль в управлении организацией. Управление конфликтами в трудовых коллективах.

#### Тема 2. Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации.

**Содержание темы.** Содержание социально-трудовых отношений персонала организации. Коллективно-договорное регулирование отношений персонала. Трудовой договор и трудовые функции работника.

#### Тема 3. Система управления персоналом организации.

**Содержание темы.** Принципы и методы системы управления персоналом. Основные элементы системы управления персоналом. Организационная структура управления персоналом.

#### Тема 4. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации.

**Содержание темы.** Маркетинг персонала. Найм персонала и его виды. Адаптация новых работников.

#### Тема 5. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения.

**Содержание темы.** Основные понятия и теории мотивации персонала. Комплексная система мотивации персонала. Виды стимулирования труда и их основное содержание.

#### Тема 6. Управление обучением и развитием персонала.

**Содержание темы.** Организация профессионального обучения и повышения квалификации. Становление и развитие деловой карьеры. Формирование кадрового резерва и работа с ним.

#### Тема 7. Методы оценки результативности персонала организации.

**Содержание темы.** Роль оценки персонала в системе управления персоналом. Основные методы оценки персонала. Традиционная система оценки персонала.

## **Тема 8. Связи с общественностью в управлении персоналом.**

**Содержание темы.** Понятие и основные направления связей с общественностью в управлении персоналом. Инструменты связей с общественностью в управлении персоналом. Оценка эффективности PR – деятельности в управлении персоналом.

## **Тема 9. Подготовка кадров для выставочной деятельности.**

**Содержание темы.** Кадры для выставочной деятельности. Роль персонала в выставочной деятельности. Необходимость регламентации деятельности персонала. в выставочной деятельности.

### **Содержание практических занятий по дисциплине.**

#### **Тема 1. Персонал организации как объект управления.**

**Содержание практического занятия 1.** Раскройте содержание и выясните различия понятий «рабочая сила», «трудовые ресурсы», «человеческие ресурсы», «кадры», «человеческий капитал», «персонал».

#### **Тема 2. Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации.**

**Содержание практического занятия 2.** Составьте каталог отечественных исследователей проблем управления персоналом (русских и советских), с указанием направлений, которыми они занимались.

#### **Тема 3. Система управления персоналом организации.**

**Содержание практического занятия 3.** Ниже приведены высказывания известных людей. Прокомментируйте каждое. Какие принципы управления они иллюстрируют? Билл Гейтс: Знание – главный инструмент управления. Джон Эдер: Одно дело - делегирование полномочий, совсем другое - перекладывание ответственности. Делегирование полномочий значит: "Делайте это по-своему и при необходимости просите помощи". Перекладывание ответственности: "Делайте, как хотите, и не просите помощи, если что-то пойдет не так". Отто фон Бисмарк: За всякое порученное дело должен отвечать один и только один человек. Рюити Хасимото: Надо, чтобы условия, а не управляющие заставляли людей работать. 4. В ряде высказываний прослеживается мысль, что управление -- это искусство. Например, Бальтасар Грасиан. К каждому подбирать отмычку. В том искусство управлять людьми. Кьелл Нордстрем: Умение организовать работу — это искусство достижения выдающихся результатов с помощью обычных сотрудников. Наполеон Бонапарт: Искусство управления состоит в том, чтобы не позволять людям состариться в своей должности. Согласны ли вы с таким подходом? Можно ли относиться к управлению персоналом только как к искусству?

#### **Тема 4. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации.**

**Содержание практического занятия 4.** 1) разработать этапы и формы адаптации; 2) сделать вывод о необходимости наставничества, консультирования и испытательного срока для молодых специалистов, молодых руководителей, новых работников.

#### **Тема 5. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения.**

**Содержание практического занятия 5.** Ситуация 1. Компания занимается продажами. Имеет очень большой штат торговых представителей. А вот возможностей для карьерного роста очень мало и эта тема не особо обсуждается в компании. Признаю, что эти сотрудники зарабатывают хорошие деньги (если хорошо работают, конечно). Но

вот парадокс: 60% из них не задерживаются там дольше, чем на год. Почему? Я опросила нескольких «звёздных» сотрудников, покинувших компанию. И получила один ответ: ты можешь быть суперпродавцом, или быть в числе отстающих. Кроме зарплаты не изменится ничего. И через год, и через два, и через пять ты будешь тем же самым торговым представителем, с тем же набором обязанностей, полномочий, ответственности.

Ситуация 2. Одного сотрудника в компании повысили, теперь выполняет контролирующую функцию, от результатов его проверки зависит оценка работы всех остальных сотрудников (в том числе зарплата). В результате все кого проверяют, оказались в группе, а проверяющий лишний. Его не приглашают на общие мероприятия, с ним не обсуждают новости, т.к. боятся сказать лишнее. Его игнорируют. В результате человек находится в постоянном стрессе.

Ситуация 3. В компании X общение между подчиненными и руководителем сводится к следующему: «Получи задание, выполняй, срок тебе два месяца. Сделал раньше? Получи другой проект! На выполнение два месяца». В течение двух месяцев команда уделяет семь недель соревнованиям по увлекательной компьютерной игре Counter Strike и две недели выполнению задания. Все проекты сдаются в срок. Всегда. Вопрос сотрудникам: за два месяца Вы можете выполнить несколько проектов, почему сдаете только один? Ответ: «На задание дают два месяца. Пробовали сдавать раньше – от них слова доброго не услышишь, никто не похвалит и руку не пожмёт. Только новой работой загрузят. Так зачем напрягаться?»

Ситуация 4. В компании X в течение двух месяцев не выплачивали премию. И никто с сотрудниками это не обсуждал. В это время компания 39 должна была получить очень крупную сумму за один заказ, которая не только позволила бы выплатить все долги сотрудникам, но и продолжать успешно работать. Это тоже был Великий Секрет! В результате только в одном отделе уволились три сотрудника (50%), включая руководителя. Найти опытных специалистов в этой отрасли сложно, обучать новых до необходимой квалификации – долго.

1. Определите ошибки руководства при стимулировании сотрудников.

2. Определите тип мотивированности сотрудников в каждой из ситуаций.

3. Обсудить в группах используемые системы мотивирования в каждой из 4х ситуаций:

- выявите методы стимулирования, используемые на производстве в каждой ситуации и запишите их в таблицу (Таблица 1, 2 столбец);

- определить ошибки руководства, допущенные при стимулировании сотрудников и запишите их в таблицу (Таблица 1, 3 столбец);

- определите тип мотивированности сотрудников в каждой ситуации и запишите их в таблицу (Таблица 1, 4 столбец);

- примите управленческое решение по изменению ситуации на предприятиях, которое повысит мотивацию сотрудников. Запишите его в таблицу (5 столбец).

1. Оформите таблицу 1.

2. Сформулируйте типичные ошибки, которые допускают руководители при стимулировании сотрудников.

## АНАЛИЗ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

№	Методы стимулирования сотрудников на производстве	Описание ошибок, допущенных руководителем при мотивировании	Тип мотивированности сотрудников	Управленческое решение по изменению ситуации на предприятиях для повышения мотивации сотрудников
1	2	3	4	5

**Тема 6. Управление обучением и развитием персонала.**

**Содержание практического занятия 6.** Для проведения анализа внутрикорпоративной культуры организации ответить на вопросы анкеты:

Вопросы к сотрудникам компании	Всегда 3 балла	Часто 2 балла	Иногда 1 балл	Нет 0 баллов
1. Доверяете ли вы руководителю фирмы?				
2. Доверяет ли вам руководитель фирмы самостоятельно выполнить ответственную работу?				
3. Поддерживают ли большинство сотрудников нововведения руководства?				
4. Является ли ваш руководитель примером для подражания?				
5. Всегда ли сотрудники открыто высказывают свое мнение о руководстве?				
6. Быстро ли улаживаются возникающие конфликты?				
7. Чувствуете ли вы поддержку своих сослуживцев и руководства, когда у вас бывают трудности?				
8. Возможно ли в вашей организации получить повышение за 3-5 лет эффективной работы?				
9. Справедливо ли оплачивают труд работников?				
10. Обучают ли персонал за счет организации?				
11. Всегда ли вы получаете необходимую информацию для выполнения своей работы?				
12. Устраивает ли вас рабочее место?				
13. Пропагандирует ли компания корпоративный стиль?				

14. Уверены ли вы в том, что большинство сотрудников компании ведет здоровый образ жизни?				
15. Нравится ли вам, как организовано питание в компании?				
16. Всегда ли сотрудники компании могут получить своевременную мед. помощь?				
17. Испытываете ли вы чувство гордости а свою компанию и сослуживцев?				
18. Всегда ли поддерживаются в компании сложившиеся хорошие традиции?				
19. Получаете ли вы подарки и поощрения от руководства за отличную работу?				
20. Интересно ли вам участвовать в корпоративных мероприятиях?				

Если результат 60-50 баллов, в вашей организации все в порядке, остается только поддерживать сложившуюся корпоративную культуру.

Если результат 50-30 баллов, в вашей организации не все в порядке, есть недоработки в этой области, но менеджера компании, скорее всего смогут справиться с ними своими силами.

Если результат менее 30 баллов, лучше будет поручить создание корпоративной культуры в вашей организации внешним консультантам.

#### **Тема 7. Методы оценки результативности персонала организации.**

**Содержание практического занятия 7.** Оценить результативности персонала организации различными изученными методами. Указать их преимущества и недостатки. Форма оценки 360 градусов.

#### **Тема 8. Связи с общественностью в управлении персоналом.**

**Содержание практического занятия 8.** Деловая игра «Создание PR-службы».

#### **Тема 9. Подготовка кадров для выставочной деятельности.**

**Содержание практического занятия 9.**

**Ситуационная задача 1 «Делегирование полномочий»** Делегирование полномочий является одним из важнейших средств расширения управленческих возможностей руководителя, ответственного за эффективную мотивацию, и повышения качества управления. При расширении объема управленческих обязанностей руководителя оно становится первой из кардинальных мер, позволяющих руководителю справиться с резко возросшим объемом работы, и в то же время позволяет работни- 63 ку удовлетворить потребности в самоуважении и самовыражении, необходимые для эффективного функционирования мотивационного механизма. Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Продолжите ли вы работать после окончания рабочего дня?
2. Трудитесь ли вы дольше, чем ваши сотрудники?
3. Часто ли вы выполняете за других работу, с которой те вполне могли бы справиться сами?
4. Удастся ли вам найти в случае нужды подчиненного или коллегу, который помог бы вам?



5. Знают ли ваш коллега, подчиненный (или ваш шеф) ваши задачи и сферу деятельности достаточно хорошо, чтобы заменить вас, если вы оставите свою работу?

6. Хватает ли вам времени на планирование ваших задач и деятельности?

7. Бывает ли завален ваш письменный стол, когда вы возвращаетесь из командировки?

8. Занимаетесь ли вы еще делами и проблемами из той сферы ответственности, которая была закреплена за вами до последнего повышения по службе?

9. Часто ли вы бываете вынуждены откладывать важную задачу, чтобы выполнить другие?

10. Часто ли вам приходится «поспешать», чтобы соблюсти важные сроки?

11. Расходуете ли вы время на рутинную работу, которую могут сделать другие?

12. Часто ли к вам обращаются по поводу задач, не выполненных вашими подчиненными?

13. Хватает ли вам времени на общественную и представительскую деятельность?

14. Стремитесь ли вы к тому, чтобы всюду быть в курсе дел и иметь информацию обо всем?

15. Стоит ли вам больших усилий придерживаться списка приоритетных дел? Подсчитайте, сколько раз вы ответили утвердительно.

От 0 до 3 раз. Вы отлично делегируете полномочия.

От 4 до 7 раз. У вас есть резервы для улучшения и делегирования полномочий.

8 и более раз. Похоже, что делегирование составляет для вас серьезную проблему. Ее решению вы должны уделить первостепенное внимание.

Ситуационная задача 2 Направления расчета затрат и экономического эффекта от некоторых мероприятий по работе с кадрами. Заполните таблицу.

Таблица 2

Затраты	Направления расчета эффекта
Мероприятия по обучению и повышению квалификации персонала	
Затраты на:	Экономия складывается за счет:
а)	а)
б)	б)
в)	в)
г)	г)
Мероприятия по совершенствованию оргструктуры организации	
Затраты на:	Экономия рассчитывается через:
а)	а)
б)	б)
в)	в)
г)	г)
Мероприятия по оценке работ и работников	
Затраты на:	Эффект за счет:
а)	а)
б)	б)
в)	в)
г)	г)
Мероприятия по совершенствованию процедуры найма	

Затраты на:	Эффект за счет:
а)	а)
б)	б)
в)	в)
г)	г)

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление персоналом организаций сферы услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Анализ ситуаций (тема №9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №5,);*
- Другое:*
  - *Анкетирование (тема №6);*
  - *Работа в малых группах (тема №1-4);*
  - *Деловая игра (тема №8).*

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### Вопросы к рейтинг-контролю № 1:

1. Трудовые ресурсы и их состав.
2. Трудовой потенциал работника.
3. Понятие персонала организации.
4. Численность и структура персонала.
5. Характеристика трудовых коллективов.
6. Участие трудовых коллективов в управлении организацией.
7. Конфликты в трудовых коллективах
8. Предупреждение и разрешение конфликтов.
9. Субъекты социально-трудовых отношений.
10. Предметы социально-трудовых отношений.
11. Типы социально-трудовых отношений.
12. Понятие и функции коллективного договора.
13. Стороны коллективного договора.
14. Разработка и утверждение коллективного договора.
15. Коллективные трудовые споры.
16. Соглашение в социально-трудовой сфере.
17. Содержание трудового договора.
18. Трудовая функция как основа трудового договора.
19. Понятие управления персоналом.
20. Принципы управления персоналом.

21. Методы управления персоналом.
22. Системный подход к управлению персоналом.
23. Содержание элементов системы управления персоналом.
24. Процесс построения организационной структуры управления персоналом.
25. Основные задачи и функции службы управления персоналом.
26. Численность персонала кадровой службы.

#### **Вопросы к рейтинг-контролю № 2:**

1. Основы маркетинга персонала.
2. Самомаркетинг и его направления.
3. Порядок составлению резюме.
4. Процедура подбора и отбора персонала.
5. Собеседование.
6. Конкурсное избрание персонала.
7. Прием сотрудников на работу по совместительству.
8. Кадровая безопасность в организации.
9. Понятие адаптации.
10. Виды и формы трудовой адаптации.
11. Сущность мотивации трудовой деятельности.
12. Теории мотивации персонала.
13. Принципы и функции мотивации персонала.
14. Компоненты и инструменты системы мотивации персонала.
15. Виды стимулирования труда и их основное содержание.
16. Корпоративное обучение и развитие персонала.
17. Коучинг как форма обучения.
18. Особенности дистанционного обучения.
19. Оценка эффективности обучения.
20. Понятие и виды деловой карьеры.
21. Управление деловой карьерой.
22. Этапы формирования кадрового резерва.
23. Работа с кадровым резервом.

#### **Вопросы к рейтинг-контролю № 3:**

1. Понятие оценки персонала.
2. Критерии оценки персонала.
3. Виды оценочных шкал.
4. Управление по целям.
5. Управление результативностью.
6. Ассесмент-центр.
7. Метод 360 градусов.
8. Экспресс-оценка персонала.
9. Сущность аттестации персонала.
10. Подготовка и проведение аттестации персонала.
11. Создание системы PR в управлении персоналом.
12. Профессиональные и личностные качества PR специалиста.
13. Правовые основы PR деятельности.

14. Отношения со СМИ.
15. Средства корпоративных связей с общественностью.
16. Подготовка и проведение специальных мероприятий.
17. Критерии оценки PR в управлении персоналом.
18. Рекомендации по организации эффективной работы службы в управлении персоналом.
19. Затраты на персонал.
20. Оценка эффективности управления персоналом.
21. Понятие аудита управления персоналом.
22. Проведение аудита управления персоналом.
23. Зарубежный опыт управления персоналом.

#### **Вопросы к зачету:**

1. Трудовые ресурсы и их состав.
2. Трудовой потенциал работника.
3. Понятие персонала организации.
4. Численность и структура персонала.
5. Характеристика трудовых коллективов.
6. Участие трудовых коллективов в управлении организацией.
7. Конфликты в трудовых коллективах
8. Предупреждение и разрешение конфликтов.
9. Субъекты социально-трудовых отношений.
10. Предметы социально-трудовых отношений.
11. Типы социально-трудовых отношений.
12. Понятие и функции коллективного договора.
13. Стороны коллективного договора.
14. Разработка и утверждение коллективного договора.
15. Коллективные трудовые споры.
16. Соглашение в социально-трудовой сфере.
17. Содержание трудового договора.
18. Трудовая функция как основа трудового договора.
19. Понятие управления персоналом.
20. Принципы управления персоналом.
21. Методы управления персоналом.
22. Системный подход к управлению персоналом.
23. Содержание элементов системы управления персоналом.
24. Процесс построения организационной структуры управления персоналом.
25. Основные задачи и функции службы управления персоналом.
26. Численность персонала кадровой службы.
27. Основы маркетинга персонала.
28. Самомаркетинг и его направления.
29. Порядок составления резюме.
30. Процедура подбора и отбора персонала.
31. Собеседование.
32. Конкурсное избрание персонала.
33. Прием сотрудников на работу по совместительству.

34. Кадровая безопасность в организации.
35. Понятие адаптации.
36. Виды и формы трудовой адаптации.
37. Сущность мотивации трудовой деятельности.
38. Теории мотивации персонала.
39. Принципы и функции мотивации персонала.
40. Компоненты и инструменты системы мотивации персонала.
41. Виды стимулирования труда и их основное содержание.
42. Корпоративное обучение и развитие персонала.
43. Коучинг как форма обучения.
44. Особенности дистанционного обучения.
45. Оценка эффективности обучения.
46. Понятие и виды деловой карьеры.
47. Управление деловой карьерой.
48. Этапы формирования кадрового резерва.
49. Работа с кадровым резервом.
50. Понятие оценки персонала.
51. Критерии оценки персонала.
52. Виды оценочных шкал.
53. Управление по целям.
54. Управление результативностью.
55. Ассесмент-центр.
56. Метод 360 градусов.
57. Экспресс-оценка персонала.
58. Сущность аттестации персонала.
59. Подготовка и проведение аттестации персонала.
60. Создание системы PR в управлении персоналом.
61. Профессиональные и личностные качества PR специалиста.
62. Правовые основы PR деятельности.
63. Отношения со СМИ.
64. Средства корпоративных связей с общественностью.
65. Подготовка и проведение специальных мероприятий.
66. Критерии оценки PR в управлении персоналом.
67. Рекомендации по организации эффективной работы службы в управлении персоналом.
68. Заграты на персонал.
69. Оценка эффективности управления персоналом.
70. Понятие аудита управления персоналом.
71. Проведение аудита управления персоналом.
72. Зарубежный опыт управления персоналом.

## **Перечень вопросов самостоятельной работы студентов:**

1. Роль управления персоналом в деятельности организации. Сходство и различие с другими видами менеджмента.
2. История формирования управления персоналом как отдельного вида менеджмента и научно-практической дисциплины.
3. Основные подходы к пониманию управление персоналом, их значение и взаимосвязь.
4. Структура службы персонала. Проектирование структуры работы с персоналом.
5. Базовые задачи управления персоналом, их связь с подходами к кадровому менеджменту и кадровой политикой фирмы.
6. Кадровая политика предприятия: направления, роль, связь со стратегией и эффективностью.
7. Ресурсное обеспечение основных форм работы с персоналом.
8. Основные формы и этапы работы с персоналом фирмы и их взаимосвязь.
9. Роль кадровой политики в развитии и совершенствовании управления фирмой.
10. Маркетинг персонала как основа кадрового планирования и найма персонала.
11. Планирование персонала: задачи, виды, методы.
12. Кадровый мониторинг и его значение.
13. Набор кадров. Понятие резерва кандидатов. Влияние кадровой политики на набор. Основные подходы к набору кадров. Первичные мероприятия.
14. Отбор кандидата из резерва. Методы, этапы их применения, достоинства и недостатки различных методов отбора.
15. Резюме как документ отбора кадров. Принципы составления. Работа с резюме.
16. Формы отборочной беседы и их специфика.
17. Основные требования к интервьюеру (человеку, проводящему отборочную беседу).
18. Возможные ошибки при проведении отборочных бесед и их причины.
19. Требования к интервьюируемому (человеку, проходящему отборочную беседу). Принципы создания благоприятного впечатления.
20. Профессиональная адаптация: основные этапы и формы.
21. Влияние кадровой политики на профессиональную адаптацию новых сотрудников.
22. Основные формы развития человеческих ресурсов и их взаимосвязь.
23. Карьера. Виды карьеры. Планирование карьеры. Значение планирования карьеры для сотрудника и для фирмы.
24. Обучение персонала: роль, формы, последовательность подготовки и проведения.
25. Компетенция, квалификация и эффективность работы. Роль «ключевых» сотрудников для эффективной работы предприятия.
26. Оценка деятельности персонала. Основные подходы. Значение. Принципы проведения.
27. Достоинства и недостатки оценки как формы работы с персоналом.
28. Увольнение: формы и принципы. Увольнение как развитие персонала.
29. Кадровый аудит: возможности и ограничения.
30. Современные направления совершенствования системы управления персонала.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-5550-7. — ЭБС Юрайт.	2020		<a href="https://urait.ru/bcode/449924">https://urait.ru/bcode/449924</a>
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — ЭБС Юрайт.	2020		<a href="https://urait.ru/bcode/447423">https://urait.ru/bcode/447423</a>
3. 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, 2020. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00547-9. — ЭБС Юрайт.	2020		<a href="https://urait.ru/bcode/452413">https://urait.ru/bcode/452413</a>
Дополнительная литература			
1. 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, 2020. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8710-2. — ЭБС Юрайт.	2020		<a href="https://urait.ru/bcode/449872">https://urait.ru/bcode/449872</a>
2. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: учебник и практикум для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 402 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08905-9. — ЭБС Юрайт.	2020		<a href="https://urait.ru/bcode/455029">https://urait.ru/bcode/455029</a>

Юрайт.			
3. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-6202-4. — ЭБС Юрайт.	2020		<a href="https://urait.ru/bcode/449880">https://urait.ru/bcode/449880</a>

## 7.2. Периодические издания

1. Управление персоналом.
2. Кадровое дело.
3. Кадровая служба и управление персоналом предприятия.
4. Штат.
5. Кадровик практик.
6. Кадры предприятия.

## 7.3. Интернет-ресурсы

1. [hrm.ru](http://hrm.ru)
2. [kadrovik.ru](http://kadrovik.ru)
3. [hrtime.ru](http://hrtime.ru)
4. [planetahr.ru](http://planetahr.ru)
5. [hrmaximum.ru](http://hrmaximum.ru)
6. [pro-personal.ru](http://pro-personal.ru)

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.



Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис  
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил К.Т.Н. Дрозденко М.Н. Мухомов

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 31.08.20 года

Заведующий кафедрой Гутсова Л.Т.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 31.08.20 года

Председатель комиссии Яресь О.Б.

(ФИО,

подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2021 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_